



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000284464

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1117865-52.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VALVE CORPORATION – VALVE L.L.C. (‘STEAM’), é apelado FERNANDO POZZI FURTADO.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), ALFREDO ATTÍE E DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT.

São Paulo, 25 de março de 2025.

DARIO GAYOSO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto 7677

Apelação 1117865-52.2022.8.26.0100

Apelante: VALVE CORPORATION – VALVE L.L.C. ('STEAM')

Apelado: FERNANDO POZZI FURTADO

Origem: São Paulo – 42ª Vara Cível Central

MM. Juiz: André Augusto Salvador Bezerra

APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Obrigação de fazer com indenização por danos materiais e morais.

Respeitável sentença de procedência.

Apela a ré buscando a improcedência da ação sob alegação de que adotou todas as medidas cabíveis para evitar a ocorrência de golpes na plataforma de jogos “Steam”, como informações e medidas para evitar casos de “phishing”, que é a tentativa de enganar outros usuários para que forneçam a senha ou outras credenciais.

Próprio autor que esclarece que o acesso por “login” e senha de sua conta teriam ocorrido através de “phishing”, visto que forneceu aos criminosos os dados de acesso à conta, que transferiram os seus itens de jogo para outros usuários.

A ré trouxe a informação (não impugnada pelo autor) que no momento em que o golpista acessou a conta e alterou as credenciais de acesso, foi automaticamente acionado o bloqueio das transações pelo prazo de 15 dias, impossibilitando qualquer transferência de “skins” (itens do jogo) naquele período, como medida de segurança. Contudo o autor passou dois meses sem acessar a sua conta, tendo o prazo de bloqueio expirado e o falsário conseguiu realizar as transferências das “skins” para outros usuários.

Configurada a culpa do autor, enfatizada pelo fato de ser considerado um jogador profissional, com mais de dez (10) anos de atuação na plataforma da ré, e que não teve as devidas cautelas ao acessar o “link” com página falsa, fornecendo os seus dados de acesso.

RECURSO PROVIDO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra respeitável sentença proferida em ação de obrigação de fazer com indenização por danos materiais, morais proposta por FERNANDO POZZI FURTADO contra VALVE CORPORATION – VALVE L.L.C. ('STEAM').

A ação foi julgada procedente para condenar a ré a pagar ao autor R\$5.000,00 a título de danos morais e R\$7.690,75 por danos materiais (p. 422/426).

Apela a ré (p. 444/475) buscando a improcedência da ação, sob alegação de que restou comprovado ter adotado todas as medidas cabíveis para evitar a ocorrência de golpes na plataforma “Steam”, pois prestou informações claras, amplas e adequadas acerca das medidas que devem ser adotadas pelos usuários para evitar casos de “phishing”; informou a possibilidade de roubo de contas mesmo com o “Steam Guard” ativado; realizou o bloqueio de 15 dias para transferências na conta do autor após a alteração das credenciais de acesso; e informou em seu “site” o procedimento para denunciar os falsários, bem como a impossibilidade de restauração ou devolução de itens transferidos. Salienta que houve quebra do nexo de causalidade e culpa de terceiro, falsário que aplicou o golpe de “phishing” no autor, sem qualquer relação ou seu envolvimento; e que houve culpa exclusiva do autor, salientando ser ele jogador profissional de “Counter-Strike” e usuário da plataforma “Steam” há (10) dez anos, de modo que deveria ter adotado maior cautela para evitar o golpe de “phishing”, não clicando em “links” desconhecidos e fornecendo as suas credenciais de acesso, bem como não deveria ter “abandonado” a sua conta por dois meses, permitindo expirar o prazo de bloqueio preventivo de 15 dias e a transferência de suas “skins” para terceiros.

Contrarrazões pela manutenção do julgado (p. 482/492) ressaltando que houve ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. Argumenta que construiu seu nome e uma carreira dentro dos esportes eletrônicos, sendo um jogador profissional do jogo “CS:GO” há mais de 10 anos e usuário da plataforma “Steam” há 18 anos. Defende que a ré deve ser responsabilizada porque ocorreu uma grande falha na segurança por parte da plataforma, tendo em vista que permitiu que terceiros criassem um “site” fraudulento para furtar “skins” do autor.

Recurso tempestivo e preparado (p. 476/477).

É o relatório.

V O T O.

A preliminar de falta de interesse recursal, arguida nas contrarrazões pelo réu não prospera, pois é possível extrair do apelo razões que impugnam os fundamentos da sentença, de modo que não há violação ao princípio da dialeticidade.

Preservado o convencimento do MM. Juiz, o recurso comporta provimento.

O autor é usuário e jogador há 10 anos do jogo eletrônico tático de tiro chamado 'Counter-Strike' ('CS'), com o nome de usuário 'furtad0', sendo considerado profissional, participando de campeonatos nacionais e internacionais, e que é detentor de “skins” de armas e equipamentos aplicados aos personagens do jogo, que possuem valor próprio em moeda corrente, em reais ou dólares.

A ré é administradora responsável pela plataforma de jogos e programas de computador, popularmente conhecida como “Steam”, que possui um sistema de venda interna, onde são negociadas essas “skins” e um sistema de inventários, local em que as “skins” são armazenadas.

No mês de setembro/2022, o autor percebeu que seu inventário estava vazio, como se alguém tivesse acessado ilicitamente e subtraído todas as suas “skins”, porém quando acessou sua conta e histórico, percebeu que havia sido vítima de um golpe.

O suporte de usuário da "Steam" foi acionado, e como resposta, afirmou que não havia sinais de invasão, uma vez que a senha da conta do autor havia sido recuperada e trocada para um novo e-mail vinculado à conta.

É preciso saber se houve falha de segurança na plataforma da ré ou culpa do próprio autor ludibriado por terceiros.

A ré, em contestação e em contrarrazões, demonstrou diversos mecanismos de segurança da plataforma, tais como (p. 340/348):

- i) recomendações de segurança da conta;*
- ii) alerta de cuidado com o roubo de contas;*
- iii) verificação do endereço de e-mail de contato com o “Steam”;*
- iv) alerta de que qualquer jogador pode enviar “pedido de amizade”;*
- v) “phishing” de contas – que é a tentativa de enganar outros usuários para que forneçam a senha ou outras credenciais;*
- vi) incluir o sistema de verificação em duas etapas Steam Guard;*
- vii) alerta que para que usuário recuse solicitações de início de sessão vinda de outros usuários;*
- viii) alerta para que o usuário ignore mensagens não solicitadas do “Suporte Steam” a não ser que a mensagem venha do domínio “help.steampowered.com”*
- ix) alerta de programas maliciosos em “downloads”;*
- x) recomendação para se criar uma senha “forte”;*

- xi) alerta para que use uma senha diferente para a conta “Steam” e o endereço de e-mail de contato;*
- xii) “varreduras” regulares no computador em busca de vírus e outros códigos maliciosos;*
- xiii) evitar usar a conta em computadores compartilhados;*
- xiv) sempre finalizar a conta se estiver em um computador compartilhado;*
- xv) alerta para que o usuário ative a autenticação em duas etapas do “Steam Guard” com todas as explicações e orientações do procedimento.*

Ocorre que apesar de o autor ter sua conta protegida pelo sistema de segurança “Steam Guard”, isto teria sido burlado pelos fraudadores mediante aplicação do golpe conhecido por “phishing”, que consiste em criar uma página virtual falsa na “internet” fora da plataforma “Steam” para enganar o usuário, levando-o a informar as suas credenciais de acesso à conta verdadeira na plataforma “Steam”, possibilitando o acesso indevido por terceiros.

Nota-se que o próprio autor esclareceu que o acesso por “login” e senha de sua conta teriam ocorrido por “phishing”, admitindo que forneceu aos criminosos os dados de acesso à conta, e os fraudadores transferiram as suas “skins” para outros usuários (p.10):

“Uma vez que ele recebe um número incessante de mensagens e pedidos de fãs, amigos, times e equipes profissionais, empresários - tanto para que ele 'curta' ou 'vote' em determinado time profissional, faça um comentário em alguma página relacionada ao jogo (ou mesmo para que ele participe de algum evento promocional) -, uma das páginas relacionadas à tais abordagens tratou-se de um dos sites falsos e indistinguíveis supracitados, dando início à fraude.”

Visando ampliar a segurança da plataforma, a ré demonstrou que ainda possui uma política de recuperação de itens do “Steam” (p. 353):

*“É sua responsabilidade proteger a sua conta Steam. Para realizar trocas ou vendas no Mercado rapidamente, a sua conta deverá estar protegida por um autenticador móvel do Steam Guard. Assim, só você poderá remover itens da sua conta. **Caso não use ou tenha como usar um autenticador, o Steam reterá a troca ou anúncio do Mercado por 15 dias para que os usuários tenham tempo suficiente para descobrir e cancelar transações pendentes no caso da conta ser invadida.**”*

A ré trouxe a informação (não impugnada pelo autor) que no momento em que o golpista acessou a conta do autor e alterou as credenciais de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acesso, foi automaticamente acionado o bloqueio das transações pelo prazo de 15 dias, impossibilitando qualquer transferência de “skins” naquele período, como medida de segurança.

Contudo, o autor passou dois meses sem acessar a sua conta, tendo o prazo de bloqueio expirado e o falsário conseguido realizar as transferências das “skins” para outros usuários.

Houve, portanto, a culpa do próprio autor, enfatizada pelo fato de ser considerado um jogador profissional, com mais de 10 anos de atuação na plataforma da ré, e que não adotou as cautelas recomendadas ao acessar o "link" em página falsa, fornecendo seus dados de acesso.

O fato de ter passado mais de dois meses sem acessar a plataforma também contribuiu para o êxito do golpe, pois as transações de “skins” realizadas pelo golpista só foram executadas após o período de bloqueio de transações de 15 dias.

Em razão disso, conclui-se que, de fato, não restou configurada a falha no sistema de segurança da plataforma ré, de forma que, se não comprovada a falha na prestação de serviços ou ato ilícito praticado pela ré, inexistente o dever de indenizar.

Neste contexto, **pelo meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO PARA JULGAR IMPROCEDENTE A AÇÃO.**

Ficam invertidos os ônus sucumbenciais, com observação de que a base de cálculo para os honorários de sucumbência passa a ser o valor da causa, por não haver mais condenação.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

DARIO GAYOSO

Relator