



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403406

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1081631-03.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CARLOS EDUARDO ROLIM DA MOTTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado RIOT GAMES SERVIÇOS LTDA (RIOT GAMES).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 27 de abril de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **SÃO PAULO**
APELANTE: **CARLOS EDUARDO ROLIM DA MOTTA**
APELADA: **RIOT GAMES SERVIÇOS LTDA.**

VOTO N.º 27.287

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE JOGO VIRTUAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência reformada. Suspensão da conta do autor da plataforma ré, sem acesso ao contraditório prévio e sem indicação de nenhuma conduta concreta que pudesse levar a tal sanção. Devolução dos valores gastos no jogo virtual. Medida de reparação de danos, já que não há prova nos autos de que o consumidor pode utilizar-se dos itens adquiridos para o ambiente virtual de jogo. Indenização por danos morais devida. Suspensão indevida da conta do autor que gerou abalo à honra objetiva do autor, inclusive perante os demais jogadores. Inexistência de prova de desvio produtivo nos autos. Indenização fixada em razoável patamar de R\$ 5.000,00. Repartição dos ônus de sucumbência, nos termos do art. 86, “caput”, CPC.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de “ação de indenização por danos morais e desvio produtivo” (fls. 01/39), fundada em má prestação de serviços de jogo virtual, cujos pedidos foram julgados improcedentes pela sentença de fls. 1508/1511, condenando o autor ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como honorários advocatícios de sucumbência fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observados os benefícios da justiça gratuita a ele deferidos.

Apela o autor (fls. 1516/1527), aduzindo, basicamente, que não houve prova de condutas concretas praticadas pelo consumidor que pudessem levar à unilateral suspensão de sua conta na plataforma de jogos da ré, o que ocorreu sem qualquer acesso ao contraditório e consumindo tempo útil do apelante, motivos pelos quais deve ser indenizado tanto pelos valores efetivamente gastos no âmbito do jogo virtual quanto pelos danos morais causados pela conduta ilícita da ré.

O recurso é tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 1531/1591.

Recebe-se o apelo nos efeitos devolutivo e suspensivo (art. 1.010, §3º, c/c art. 1.012, ambos do CPC).

É O RELATÓRIO.

O recurso merece provimento parcial.

São fatos incontroversos que o autor era usuário do jogo denominado "valorant" produzido e mantido pela ré, com diversos usuários em ambiente virtual e interativo, sendo que o autor investiu e R\$ 621,00 em itens virtuais para aprimoramento de seu personagem. Acontece que, sem qualquer aviso prévio e fundamentação adequada, a ré suspendeu o acesso do autor ao jogo.

O autor, na petição inicial, pleiteia a devolução dos valores gastos e indenização por danos morais.

A ré, desde sua contestação (fls. 150/207), afirma a licitude de sua conduta, pelo descumprimento de seus termos e condições de uso pelo autor, que teria se utilizado de "softwares" de burla ao sistema, além de praticar condutas desleais e ofensivas.

A r. sentença, então, de pela improcedência da demanda, porque efetivamente há previsão de suspensão de usuários em razão das condutas indicadas pela ré.

Pois bem.

A relação entabulada entre as partes é nitidamente de consumo, aplicando-se as regras do Código de Defesa do Consumidor. Mas, ainda que assim não fosse, a fundamentação principal da r. sentença não se sustenta, já que, mesmo sob o ônus de prova ordinário do art. 373, do CPC, não se pode imputar a prova de fato negativo ao autor (inexistência de conduta concreta de infração aos termos e condições de uso da ré).

Com efeito, constou da r. sentença prolatada (fls. 1509) que “Assim, a demonstração da irregularidade do banimento incumbia ao autor, o que não ocorreu a contento.”. Ora, se a alegação de defesa da ré foi a prática de condutas de infração pelo autor, não havia como o consumidor comprovar fato negativo, ou seja, que não praticou tais condutas.

Por outro lado, a defesa da ré, ainda que prolixa, é genérica em seu conteúdo. Isso porque a mera indicação de prática abstrata de condutas não se sustenta. Afirmou que o autor praticou uso de “software” para obtenção de vantagem indevida no jogo, por exemplo, mas deixou de declinar a ré qual foi esse programa utilizado, em que datas foi utilizado, em qual extensão de tempo e quais os exatos efeitos de tal programa na normalidade do jogo. Ainda, não há elementos concretos nos autos que permitam averiguar qual conduta indevida foi praticada pelo consumidor, em que data e em relação a quais outros usuários.

Toda essa conjuntura faz com que não se possa considerar que houve efetiva prova de condutas do autor, passíveis de enquadramento como infrações aos termos de uso e serviços da ré. As condutas, como constou da r. sentença, estão ali previstas em abstrato como passíveis de sanção, mas não há nos autos, repita-se, nenhum elemento de prática concreta de condutas pelo autor.

Logo, deve-se considerar que a conduta da ré de suspensão da conta do autor foi ilícita, incidindo, na hipótese dos autos, a norma de responsabilidade objetiva por fato do serviço, nos termos do art. 14, do CDC.

A devolução do valor incontroverso entre as partes que gasto pelo autor ara aquisição de itens de uso no ambiente virtual do jogo, de R\$ 621,00, deve ser restituído ao consumidor, já que não há prova produzida pela ré no sentido de que o usuário tenha efetivamente se utilizados os itens adquiridos. Sobre tal valor incidirá correção monetária pela Tabela Prática deste TJSP desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês, desde a suspensão indevida da conta, nos termos da Súmula 54, do STJ.

Ainda, houve danos morais indenizáveis.

O dano moral deve ser visto como uma dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfere de maneira intensa no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe angústia, sofrimento e desequilíbrio em seu bem estar e a sua integralidade psíquica.

E, na hipótese dos autos, tem-se que suspensão da conta do autor teve o condão de contrariar sua honra objetiva, inclusive porque se trata de ambiente virtual de interação interpessoal, no qual os demais jogadores também têm ciência de suspensões. Por outro lado, não houve qualquer prova de desvio produtivo do autor que exorbite as condutas normais para tentativas extrajudiciais de restabelecimento de sua conta. Essa prova incumbia ao próprio consumidor, também pela impossibilidade de imposição de prova de fato negativo à ré (inexistência de desvio de tempo produtivo).

O valor da indenização por danos morais pleiteado, portanto, deve ser adequado à concretude dos autos, principalmente quanto à extensão do dano, de pequena monta (não se podendo desconsiderar, afinal, que se trata de um jogo virtual apenas), e levando-se em conta a condição socioeconômica do autor, que não pode se locupletar com lastro em indenização por danos morais. Logo, figura-se razoável o montante indenizatório de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde a publicação deste v. acórdão e juros de mora desde o ato danoso, nos termos da Súmula nº 54, do C. STJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, diante da sucumbência recíproca, nos termos do art. 86, “caput”, do CPC, cada qual das partes deverá arcar com o pagamento de 50% das custas e das despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios de sucumbência da parte contrária, fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, em desfavor da ré, e em R\$ 1.000,00 (haja vista o pequeno valor da indenização por danos materiais indeferida ao autor, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC), em desfavor do autor. Observem-se, quanto ao apelante, ademais, os benefícios da justiça gratuita.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE

Relator