Apelação Cível nº 0838643-49.2024.8.19.0001

APELANTE: SAULO SANTOS ROCHA LIMA
APELADA: ACTIVISION BLIZZARD BRASIL PROMOCOES LTDA
Relatora: DESEMBARGADORA DENISE NICOLL SIMÕES

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. JOGO ELETRÔNICO. BANIMENTO DE CONTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA TÉCNICA PARA O BANIMENTO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1) Consumidor que teve sua conta em jogo eletrônico banida sob a alegação genérica de uso de software não autorizado. Prolatada sentença de improcedência, insurge-se o Autor**. 2)** Ré que não apresentou prova técnica detalhada e acessível a respeito da suposta infração, limitando-se a juntar tela sistêmica de seu exclusivo acesso. **3)** Relação de consumo caracterizada. Incidência do CDC. Hipossuficiência técnica do consumidor e dever de informação não observados. **4)** Inversão do ônus da prova. Impossibilidade de exigir do consumidor a prova negativa do não uso de programa proibido. **5)** Comprovação do prejuízo material e do abalo psicológico sofridos pelo consumidor, que extrapolam o mero dissabor. **6)** Procedência do pedido de reativação da conta, além de indenização por danos morais. Sentença reformada. **PROVIMENTO DO RECURSO**.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos este recurso de apelação cível nº **0838643-49.2024.8.19.0001. A C O R D A M** os Desembargadores que integram a Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por **unanimidade de votos**, em **DAR PROVIMENTO AO RECURSO,** nos termos do voto que se segue.

DENISE NICOLL SIMOES:17538 Assinado em 23/07/2025 13:38:17
Local: GAB. DES(A) DENISE NICOLL SIMOES

Apelação Cível nº 0838643-49.2024.8.19.0001

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta pelo Autor da sentença que julgou improcedentes seus pedidos, em razão de não ter comprovado os fatos constitutivos do seu direito tendo a Ré demonstrado que não houve falha na prestação do serviço.

Alega o Autor que, em 21 de novembro de 2023, recebeu e-mail informando sobre o encerramento de sua conta no jogo *Overwatch 2*, sob a justificativa de "*múltiplas ações contínuas consideradas impróprias para Overwatch*".

Narra que jamais violado as regras de conduta da empresa, e, após tentativas frustradas de esclarecimento junto ao suporte da Ré, teve confirmado que o motivo do banimento teria sido o suposto uso de programas não autorizados, o que nega.

Sustenta ter sido vítima de falha no sistema de denúncias, o que teria permitido o banimento injustificado de sua conta devido a denúncias coordenadas de outros jogadores.

Ressalta que possuía mais de 4.000 horas de jogo, diversos itens de colecionador com valor monetário relevante, e que o banimento lhe acarretou prejuízos materiais e agravamento de seu quadro de ansiedade, conforme laudo psicológico apresentado.

Por fim, requer a reativação de sua conta no jogo *Overwatch 2* (Battletag "ROSHI#1460"), com repactuação de todos os itens e evoluções acumulados.

Subsidiariamente, caso não seja possível a reativação, a condenação da Ré ao pagamento de indenização por dano material no valor de R$ 22.498,56, correspondente aos itens adquiridos na conta; a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a R$ 5.000,00.

Inicial instruída com os documentos do id 110291936/110293464.

A Ré apresentou contestação (id 121054143), alegando, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, argumentando que atua apenas como prestadora de serviços de marketing para a *Blizzard Entertainment*, verdadeira titular e licenciante do jogo *Overwatch 2*.

Apelação Cível nº 0838643-49.2024.8.19.0001

Sustentou, ainda, a ausência de interesse processual do Autor, ao argumento de que este busca alterar regras internas do jogo previamente aceitas, o que não justificaria a intervenção do Poder Judiciário.

No mérito, a Ré afirmou que a penalidade de banimento da conta do autor foi regularmente aplicada pela *Blizzard Entertainment*, em razão da identificação da execução de software proibido, que teria proporcionado vantagem ilícita no ambiente virtual do jogo, em infração aos termos de uso e ao código de conduta previamente aceitos pelo Autor.

Argumentou que não há ilicitude ou abuso na conduta da Ré, tampouco cabimento de inversão do ônus da prova, pois os relatórios e logs apresentados comprovam a prática irregular atribuída ao autor.

Aduziu que não há nos autos comprovação de danos morais ou materiais, ressaltando que meros aborrecimentos decorrentes do banimento não são suficientes para ensejar indenização.

Requereu, por fim, a extinção do feito sem julgamento de mérito, em razão da ilegitimidade passiva e da ausência de interesse processual, ou, subsidiariamente, a total improcedência dos pedidos autorais.

Réplica (id 124697842)

Decisão (id 132767908) determinando que as partes especificassem as provas que pretendiam produzir. Ambas se manifestaram posteriormente, declarando desinteresse na produção de novas provas (ids 134522890 e 135658115).

O Juízo da 36ª Vara Cível da Comarca da Capital proferiu sentença, cuja parte da fundamentação e o dispositivo transcrevo (id 181920245):

> *"Consequentemente, necessário reconhecer que a tese autoral não encontra suporte probatório capaz de corroborá-la. Assim sendo, é forçoso reconhecer que a parte autora não logrou êxito em comprovar os fatos alegados, não havendo que se falar em danos reparação tampouco violação ao direito subjetivo da parte autora, de forma que incabível indenização extrapatrimonial*

Apelação Cível nº 0838643-49.2024.8.19.0001

> *tampouco material. Assim e sem mais delongas, não há como acolher o pleito autoral e a improcedência do pedido é medida que se impõe. Isso posto, JULGO IMPROCEDENTES OS PEDIDOS com a consequente extinção do processo, na forma do inciso I, art. 487 do Código de Processo Civil. Condeno a parte autora ao pagamento de custas e honorários que fixo em 10 % sobre o valor atribuído à causa, quantia esta que deverá ser devidamente corrigida desde a data do ajuizamento da ação até a data do efetivo pagamento e acrescida dos juros legais a partir da intimação para pagamento. Transitada em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos, observando-se o procedimento estabelecido no art. 207 do Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro – Parte Judicial. Registrada digitalmente. Publique-se e intimem-se."*

Em sua apelação (id 186779351), o Autor sustenta que a relação é de consumo e reafirma os pedidos iniciais: obrigação de fazer (reativação da conta), e, subsidiariamente, indenização por danos materiais e morais.

Argumenta que nunca violou as regras do jogo, e que a Ré não apresentou provas técnicas claras que justificassem o banimento, limitando-se a trazer *print* de tela genérico.

Alega que a sentença deixou de considerar provas produzidas pelo Autor e que a Ré se nega a apresentar justificativa técnica. Defende que, pela hipossuficiência do consumidor, a Ré detinha melhores condições de produzir prova técnica sobre o motivo do banimento, e que, ao não apresentar prova cabal, deveria ser reconhecida a falha do serviço.

Reforça, ainda, o prejuízo material pelo valor investido no jogo e o impacto psicológico sofrido, reiterando o pedido de indenização não inferior a R$ 5.000,00 por danos morais e o reembolso dos valores gastos caso não seja possível a reativação da conta.

Contrarrazões (id 190616075).

Apelação Cível nº 0838643-49.2024.8.19.0001

VOTO

Em juízo de admissibilidade, reconheço a presença dos requisitos extrínsecos e intrínsecos, imprescindíveis à interposição do recurso.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, na qual o Autor busca a reativação de sua conta no jogo eletrônico *Overwatch 2* , administrado pela Ré, bem como a compensação por danos morais em razão do banimento abrupto e sem prévia notificação. Proferida sentença de improcedência, apela o Autor.

Em sua apelação o Autor narra que sua conta no jogo *Overwatch 2* foi banida sem justificativa técnica clara, tendo sido acusado genericamente de violar as regras do jogo, em especial quanto ao uso de software não autorizado (*cheat/hack*).

Argumenta que jamais praticou tal conduta, destacando que a Ré se limitou a apresentar *prints* genéricos e telas sistêmicas que não individualizam a suposta infração.

Ressalta, ainda, o abalo emocional sofrido e o valor significativo investido em itens virtuais do jogo.

Por sua vez, a Ré, alega que agiu regularmente, trazendo aos autos registros internos como justificativa para o banimento.

A controvérsia se resume à suficiência e confiabilidade da prova produzida pela Ré, bem como à observância dos direitos do consumidor em situações de banimento definitivo de contas em jogos online.

Trata-se, a hipótese, de relação de consumo, devendo incidir ao caso todas as normas e princípios que regem o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), enquadrando-se o ora Autor no conceito de consumidor previsto em seu artigo 2o e a Ré no conceito de fornecedor, previsto em seu artigo 3º.

Aplica-se, ao caso em tela, o disposto no artigo 14, caput, do CDC[1], que versa acerca do fato do serviço, devendo a Ré responder com base na Teoria do Risco do Empreendimento, que leva o empreendedor a ter de arcar com os danos que porventura o consumidor vier a suportar.

[1] Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Apelação Cível nº 0838643-49.2024.8.19.0001

Cumpre ressaltar que, ao atuar como representante da desenvolvedora no Brasil, especialmente nas relações de consumo, a Ré integra a cadeia de fornecimento e, por isso, responde solidariamente perante o consumidor, conforme estabelecem o art. 7º, parágrafo único, e o art. 18 do CDC[2].

O CDC, em seu art. 6º, inciso VIII[3], prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor, especialmente em hipóteses de hipossuficiência técnica e verossimilhança das alegações.

No presente caso, não se revela razoável exigir do consumidor que comprove fato negativo (não utilização de software proibido), sobretudo diante da recusa da Ré em detalhar de modo claro o procedimento de detecção e identificação da infração (id 134522890).

No caso, verifica-se que o Autor produziu provas documentais que estavam ao seu alcance, tais como, seu histórico de relacionamento com a plataforma, conversas administrativas, laudo psicológico e comprovantes de aquisição de itens (ids 110291939, 110291942, 110291944, 110293453, 110293454).

Por outro lado, a Ré limitou-se a trazer registros sistêmicos internos (fls. 23 do id 121054143), sem detalhamento técnico acessível ao contraditório ou à verificação independente.

Verifica-se que a tela apresentada pela Ré não contém qualquer dado do Autor, como nome, CPF ou outra informação que permita sua identificação como usuário.

---

[2] Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.
Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.
Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
3 Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Apelação Cível nº 0838643-49.2024.8.19.0001

Destaca-se que, por ser a Ré responsável pelos sistemas e pelas informações técnicas, era exigível maior transparência e detalhamento na demonstração da suposta infração atribuída ao consumidor.

Portanto, a mera juntada de tela do sistema interno, não acessíveis ao consumidor ou a terceiros, não constitui, por si só, prova cabal de conduta ilícita, sobretudo diante do impacto relevante sobre o Autor, que teve seu investimento e tempo de lazer abruptamente suprimidos.

Assim, a conduta da Ré, ao encerrar unilateralmente a conta do Autor vinculado ao jogo online, sem apresentar justificativa técnica acessível, afronta o dever de informação e de transparência inerentes às relações de consumo, bem como o princípio da boa-fé objetiva.

Outrossim, a ausência de defesa e de oportunidade de esclarecimento ao Autor, aliada ao uso de justificativas genéricas e à falta de individualização dos motivos do banimento, caracteriza abuso. Tal conduta transfere ao consumidor todo o ônus do risco tecnológico, em afronta aos princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e da dignidade da pessoa humana.

Logo, restou caracterizada a falha na prestação do serviço.

Dessa forma, o Autor tem direito à reativação de sua conta nas mesmas condições em que se encontrava no momento do banimento, com o restabelecimento de todos os itens e progressos acumulados.

O dano moral, nesse contexto, prescinde de demonstração objetiva, sendo inerente à frustração, tristeza, sentimento de injustiça e perda da autoestima experimentados por quem é abruptamente excluído de um ambiente de convívio e lazer, sem transparência ou possibilidade de resposta, especialmente quando o serviço faz parte da rotina diária do usuário.

Quanto ao valor para a compensação, deve atender ao princípio da razoabilidade, levar em consideração o evento lesivo e suas consequências, bem como a reprovabilidade da conduta e a capacidade das partes.

Nesse contexto, entendo que a compensação no valor de R$3.000,00(três mil reais) observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, refletindo o caráter punitivo-pedagógico balizador da reparação.

Apelação Cível nº 0838643-49.2024.8.19.0001

Esse é o entendimento deste Tribunal:

> "*APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. FALHA DE SERVIÇOS DA 2ª RÉ QUE SOBE PRECLUSA CONSISTENTE EM* ***BLOQUEIO E ENCERRAMENTO DA CONTA DA AUTORA EM PLATAFORMA DE JOGO ONLINE ("FREE FIRE").*** *SOLIDARIEDADE DAS RÉS NÃO CONFIGURADA . AUSÊNCIA DE INGERÊNCIA DO PROVEDOR DE APLICAÇÃO SOBRE AS REGRAS DO JOGO. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. AUTORA QUE PERMANECEU À VISTA DE TODOS COMO BANIDO .* ***CONFIGURAÇÃO DA QUEBRA DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA EM RELAÇÃO AO SITE****, NO QUAL O AUTOR ERA ASSINANTE E MUITO BEM CLASSIFICADO.* ***MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS (R$ 3.000,00).*** *HONORÁRIOS CORRETAMENTE ARBITRADOS . PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. 1. Na hipótese, sobe preclusa a falha na prestação de serviço da 2ª requerida que, consistente no encerramento da conta e o ID do usuário, a seu exclusivo critério, sem aviso prévio e responsabilidade perante o usuário ou terceiro; 2. Muito embora a Apple tenha sido intermediadora do negócio jurídico firmado entre as partes, eis que o jogo Free Fire, disponibilizado pela ré Garena, foi adquirido através do marketplace App Store, não é possível imputar qualquer conduta à ré, eis que, nos limites técnicos de seu serviço, não possui qualquer ingerência sobre o jogo, suas diretrizes e a conta da autora; 3 .* ***Dano moral configurado****. Autora que se trata de jogadora relevante dentro do universo online, sendo inclusive patrocinada para participação em campeonatos que reúnem diversos jogadores que ao jogo se dedicam. Banimento que se concretizou dias antes de um campeonato, o que faz presumir que o polo passivo enfrentou angústias que ultrapassam os meros dissabores do dia a dia; 4.* ***Quantum indenizatório, majorado para R$ 3 .000,00,*** *a fim de melhor se adequar às peculiaridades do caso; 5.*

Honorários arbitrados corretamente. 6. Recurso a que se dá parcial provimento .(TJ-RJ - APL: 00112302420208190005 202300138697, Relator.: Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO, Data de Julgamento: 09/08/2023, DECIMA NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 25ª, Data de Publicação: 10/08/2023)"

" APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. BANIMENTO DE ***JOGOS VIRTUAIS. FALTA DE COMPROVAÇÃO DE CONDUTA DESLEAL DO CONSUMIDOR/JOGADOR*** *. DANO MORAL CONFIGURADO. Participante de jogos virtuais que, em razão de alegada atitude ilícita no jogo, foi permanentemente banido do site. Conduta ilícita não comprovada. Sentença de parcial procedência que determinou o reingresso do Autor no jogo, preservadas as características que seu personagem possuía no momento do banimento, com a reativação de sua conta, conforme requerido . O mundo virtual demanda hoje novas formas de soluções dos problemas da vida, ou mesmo que sejam aplicadas às novas realidades soluções pré-existentes. Por isso a internet e sua realidade virtual não podem ficar de fora dessa interação. Levando em conta uma interpretação evolutiva, afigura-se razoável impor à imagem virtual um valor, como ocorre com a imagem humana real, notadamente em casos concretos semelhantes, além do que sempre por trás de um participante de competição virtual existe uma pessoa com sentimentos e dignidade, pelo que resta claramente configurado dano moral, posto que o nome virtual do Autor permaneceu à vista de todos como banido. Dano moral configurado* ***. Lesão ao direito da personalidade. Patente a quebra da legítima expectativa em relação ao site, no qual o Autor era assinante e muito bem classificado, em meio a mais de dez milhões de jogadores em todo o mundo. Quantum reparatório. Elementos que justificam o arbitramento em R$ 5 .000,00 (cinco mil reais).*** *Valor que se afigura em*

> *harmonia com o princípio da proporcionalidade. Honorários advocatícios majorados para 15% do valor da condenação, na forma do art. 85 § 11 do CPC . Reforma parcial da sentença. Provimento do recurso.(TJ-RJ - APELAÇÃO: 00338635620168190203, Relator.: Des(a). ALCIDES DA FONSECA NETO, Data de Julgamento: 16/10/2019, QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL)"*

Com a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos autorais, impõe-se a inversão do ônus da sucumbência, em conformidade com o disposto no art. 85, § 1º, do CPC, devendo a Ré suportar integralmente as custas processuais e os honorários advocatícios.

Ante o exposto, **DAR PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA** para reformar a sentença e julgar procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

1) condenar a Ré a reativar a conta do Autor no jogo Overwatch 2 (Battletag "ROSHI#1460", e-mail "roshi0021@gmail.com"), no estado em que se encontrava à época do banimento, com todos os itens e progressos acumulados;

2) condenar a Ré ao pagamento de indenização por danos morais ao Autor, no valor de R$ 3.000,00 (três mil reais), acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até a data do arbitramento, quando então passa a incidir unicamente a taxa Selic, uma vez que abrangendo tanto juros moratórios quanto a atualização monetária;

Rio de Janeiro, 22 de julho de 2025.

Desembargadora DENISE NICOLL SIMÕES
Relatora