

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
Departamento de Direito

Letícia Miranda Barros

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DENTRO DOS *GAMES*

OURO PRETO
2022

Letícia Miranda Barros

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DENTRO DOS *GAMES*

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Juliana Evangelista de Almeida

OURO PRETO

2022



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE DIREITO



FOLHA DE APROVAÇÃO

Letícia Miranda Barros

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DENTRO DOS GAMES

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel

Aprovada em 07 de junho de 2022

Membros da banca

Doutora – Juliana Evangelista de Almeida - Orientador(a) Universidade Federal de Ouro Preto

Doutora – Beatriz Schettini- Universidade Federal de Ouro Preto

Mestranda – Kelly Christine Oliveira Mota de Andrade – Universidade Federal de Ouro Preto

Juliana Evangelista de Almeida], orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 07/06/2022



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Evangelista de Almeida, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 13/06/2022, às 11:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0343515** e o código CRC **E8A7841B**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.007711/2022-16

SEI nº 0343515

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35400-000
Telefone: (31)3559-1545 - www.ufop.br

*À minha mãe e irmão: os dois maiores
incentivadores dos meus sonhos.
Nós três, para sempre.*

RESUMO

O presente trabalho se propõe a discutir a possibilidade da autorregulamentação da Riot Games ao concentrar na própria plataforma e nas mãos de seus jogadores a resolução de conflitos como uma forma pré-contenciosa quando descumpridos os Termos de Uso e Códigos de Conduta criados pela empresa e consentidos pelos usuários ao adentrar na plataforma. A presente discussão foi baseada em uma pesquisa de estudo de caso do jogo *League of Legends*, em específico o sistema de “Tribunal” e uso de inteligência artificial, com uma revisão jurídica e literária sobre os temas. Dessa forma, o trabalho ressaltou que em um contexto de abundantes litígios no país e um crescimento exponencial de jogos eletrônicos que acarretam inúmeros conflitos devido ao comportamento tóxico dos jogadores, é necessário o desenvolvimento de formas criativas de resolução de conflitos de maneira pré-contenciosa no mundo dos *games*.

Palavras-chave: Conflitos. Pré-contencioso. Criatividade. Jogo.

ABSTRACT

The present work proposes a contestation company to the possibility of self-regulation of games and concentration on the platform itself and on conflict resolution as a form of pre-litigation of its terms of use and driving codes created by and consented to by users when entering on the platform. The present discussion was based on a study of the case study of the League of Legends game, specifically the “Court” system and the use of artificial intelligence, with a review of the literature on the topics. The way in which the work highlighted the work that, in this way and from a set of diverse litigations, produced a context of development of complex games, confrontations with the behavior of products, it is necessary or of creative ways of resolving conflicts in a pre-contentious way.

Keywords: Conflicts. Pre-litigation. Creativity. Game.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Casos pendentes por ramo de justiça, ano 2020.	4
Figura 2 - Casos novos por ramo de justiça, ano 2020.....	4
Figura 3 - Despesas por segmento de Justiça, ano 2020.	5
Figura 4 - Previsão do mercado de jogos para celular na América Latina para 2024.	6
Figura 5 - Dados sobre a COVID-19 e comportamento dos gamers.....	7
Figura 6 - Publicação no Twitter da Riot Game Brasil em comemoração aos 180 milhões de usuários mensais em outubro de 2021.....	14
Figura 7 - Imagem do “Nexus”.....	15
Figura 8 - Classificação dos jogadores tóxicos em três níveis de acordo com a infração.....	20
Figura 9 - Comportamentos repudiados pela comunidade de LoL expostos no Código de Conduta.....	23
Figura 10 - Regra do Código de Conduta desencorajando comportamentos tóxicos dos jogadores.....	25
Figura 11 - Um caso do “Tribunal”.	27

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 DO CONTEXTO DE LITÍGIOS BRASILEIROS E JOGOS <i>ONLINE</i>	3
2.1 Cenário Brasileiro de Litígios	3
2.2 Cenário de Jogos Online	5
3 MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	9
3.1 Adequação da Técnica ao Conflito.....	11
4 ESTUDO DE CASO: JOGO <i>LEAGUE OF LEGENDS</i>	13
4.1 Comportamento Tóxico dos Jogadores	16
4.2 Das Regras e Códigos de Conduta	21
4.2.1 Termo de Uso: Riot Games	21
4.2.2 Código de Conduta: <i>League of Legends</i>	22
4.2.3 Código dos Invocadores: <i>League of Legends</i>	24
4.3 O “Tribunal”	26
4.3.1 O Ecossistema de Governança.....	28
4.3.2 Uso de Inteligência Artificial.....	30
5 CONCLUSÃO.....	32
REFERÊNCIAS	34

1 INTRODUÇÃO

Primeiramente, temos que o Poder Judiciário finalizou o ano de 2020 com 75,4 milhões de ações judiciais, de modo que seria necessário o tempo médio de 2 anos e 8 meses de trabalho para zerar o montante processual. Além disso, as despesas totais do Poder Judiciário nacional em 2020 foram no valor de R\$ 100,06 bilhões de reais, conforme os dados do Conselho Nacional de Justiça (2021).

Nesse cenário, a morosidade, ineficácia do provimento jurisdicional e custos que afligem o Poder Judiciário são algumas das maiores causas de reclamação da sociedade, resultando em um óbice ao acesso à justiça¹.

Foi nesse sentido que, para oferecer maior proteção aos princípios constitucionais e justiça às partes, criaram-se outras formas de resolver as divergências impostas através das chamadas “vias alternativas”. Como exemplo desses métodos alternativos, a autocomposição e heterocomposição podem ser chamadas de soluções alternativas para se resolver conflitos, sem o intermédio do Judiciário.

Dessa forma, não é apenas através do caminho legal “comum” que se consegue obter a justiça. Os meios alternativos são métodos eficientes de resolução de conflitos, pois, além de darem fim ao problema, eles são mais céleres, econômicos e menos desgastantes para os envolvidos quando comparados ao Judiciário.

Em segundo plano, ao analisar o cenário de jogos no Brasil, observamos um crescimento exponencial tanto nos aspectos econômicos quanto na quantidade de jogadores, cenário este impulsionado principalmente pelo isolamento social durante a Pandemia do Covid-19 (PGB, 2021).

Entretanto, além de movimentarem os contextos econômicos e sociais, os *games* também estimulam as disputas judiciais devidos aos inúmeros conflitos transcorridos durante as partidas *onlines*² advindo do comportamento “tóxico” dos jogadores.

¹ ALVES, Mariana da Cruz. O direito fundamental à razoável duração do processo e sua efetividade no processo penal. In: Repositorio Uniceub. Brasília, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/5564/1/20940885.pdf>>. Acesso em: 17 de mai. 2022.

² RIBAS, Douglas. Games online: o jogador virtual sofre dano moral?. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/games/games-online-o-jogador-virtual-sofre-dano-moral/>>. Acesso em: 20 de abr. 2022.

De acordo com o estudo realizado pela Riot Games, empresa proprietária de *League of Legends*, o termo comportamento tóxico é uma variação de “desinibição tóxica”, ou seja, a internet proporciona que o indivíduo se sinta seguro para praticar comportamentos que ele não praticaria fora dela. Isto posto, temos que o ambiente anônimo da *internet* pode contribuir para o comportamento agressivo por decorrência da raiva, particularmente para o sujeito inibido, que tem medo de se expor em outras situações.

Portanto, observa-se atualmente um contexto de abundantes litígios no país e um crescimento exponencial de jogos eletrônicos que acarretam inúmeros conflitos devido ao comportamento tóxico dos jogadores, de modo que o presente trabalho se utilizou de uma pesquisa de estudo de caso, com revisão da literatura sobre os temas e análise do jogo *League of Legends*, em especial o “Tribunal” e uso de inteligência artificial, para discutir o quanto importante é o desenvolvimento de formas criativas e legais de resolução de conflitos de maneira pré-contenciosa no mundo dos *games*.

Dessa forma, o trabalho pretende demonstrar a possibilidade da autorregulamentação da Riot Games ao concentrar na própria plataforma e nas mãos de seus jogadores a resolução de conflitos como uma forma pré-contenciosa, quando descumpridos os Termos de Uso e Códigos de Conduta criados pela empresa e consentidos pelos usuários ao adentrar na plataforma.

2 DO CONTEXTO DE LITÍGIOS BRASILEIROS E JOGOS *ONLINE*

Sob a ótica dessa pesquisa, a justiça brasileira pode ser analisada em dois diferentes aspectos: sob a ótica do número de processos em tramitação no Poder Judiciário e quais as despesas totais do Poder Judiciário em 2020 enquanto ótica financeira.

Nesse sentido, uma outra análise que pode ser realizada é relativa ao contexto do Brasil no tocante aos jogos eletrônicos, trazendo uma visão do crescimento desses *games* e, em específico, esse crescimento no cenário brasileiro atual. Faz-se necessário destacar também os diversos perfis e hábitos dos jogadores brasileiros, bem como o impacto da COVID-19 no cenário de jogos online no país.

Por fim, é de suma importância conectar o contexto de litígios judiciais no Brasil e a morosidade de resolução das ações, bem como o cenário crescente de disputas judiciais devidos aos inúmeros conflitos decorridos dos comportamentos dos *players* durante as partidas dos jogos.

2.1 Cenário Brasileiro de Litígios

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é responsável por realizar o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, e para alcançar esse objetivo com transparência e governança, divulga anualmente o relatório Justiça em Números. Documento elaborado pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias (DPJ), que consiste na reunião dos dados orçamentários, quantitativos de pessoal e diagnóstico do desempenho da atividade judicial brasileira (CNJ, 2021).

Para a edição do relatório nessa presente análise, com data-base de 2020, foi utilizada a base de dados com informações enviadas pelos 90 órgãos do Poder Judiciário previstos na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Ademais, utilizou-se também de outra fonte: a Base Nacional de Dados do Poder Judiciário – DataJud, responsável pelo armazenamento dos mais de 11 bilhões de dados e metadados processuais relativos a todos os processos físicos ou eletrônicos, públicos ou sigilosos dos tribunais.

Para fins de conhecimento metodológico, o relatório não inclui a atividade do Supremo Tribunal Federal e do Conselho Nacional de Justiça por possuírem relatórios institucionais próprios. Assim, o “Justiça em Números” inclui 27 Tribunais de Justiça Estaduais, 5 Tribunais Regionais Federais, 24 Tribunais Regionais do Trabalho, 27 Tribunais Regionais Eleitorais, 3

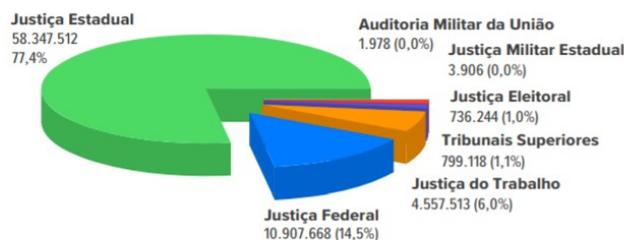
Tribunais de Justiça Militar Estaduais, o Superior Tribunal de Justiça, o Tribunal Superior do Trabalho, o Tribunal Superior Eleitoral e o Superior Tribunal Militar (CNJ, 2021).

Isto posto, de acordo com os dados presentes no documento, concluiu-se que o Poder Judiciário finalizou o ano de 2020 com 75,4 milhões de processos em tramitação. Cabe ressaltar que desse montante, 13 milhões estavam aguardando alguma situação jurídica futura, de modo que, desconsiderando estes processos, existiam 62,4 milhões ações judiciais em andamento ao final de 2020.

Com base na análise das figuras abaixo, seriam necessários aproximadamente 2 anos e 8 meses de trabalho para zerar o montante processual, indicador denominado “Tempo de Giro do Acervo” (CNJ, 2021), isso se não houvesse ingresso de novas demandas e fosse mantida a produtividade dos servidores públicos.

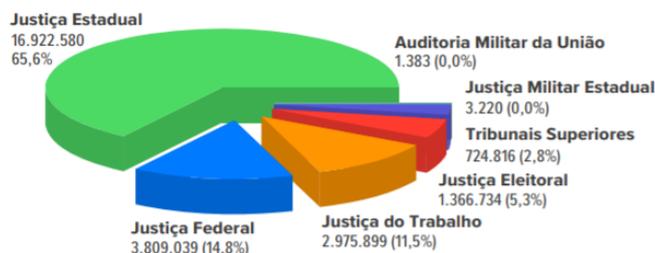
Dessa forma, temos que a morosidade que aflige o Poder Judiciário é uma das maiores causas de reclamação da sociedade e equivale à ineficácia do próprio provimento jurisdicional e a um óbice ao acesso à justiça (ALVEZ, 2014).

Figura 1 - Casos pendentes por ramo de justiça, ano 2020.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

Figura 2 - Casos novos por ramo de justiça, ano 2020.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

Além disso, apesar da Justiça Federal possuir maior tempo de tramitação de acervo (8 anos e 7 meses), a Justiça Estadual apresenta o maior tempo médio até que ocorra a baixa do

processo, de 3 anos e 9 meses e 2 anos e 7 meses. É configurada, portanto, a Justiça que possui a maior quantidade de processos e o maior tempo de duração dos processos (CNJ, 2021).

Em segundo plano, sob uma vertente financeiro, as despesas totais do Poder Judiciário nacional em 2020 foram no valor de R\$ 100,06 bilhões de reais.

Figura 3 - Despesas por segmento de Justiça, ano 2020.

TRIBUNAL	DESPESA
Justiça Estadual	R\$ 57.684.840.891
Justiça do Trabalho	R\$ 19.884.433.028
Justiça Federal	R\$ 12.141.297.276
Justiça Eleitoral	R\$ 6.292.980.334
Justiça Militar Estadual	R\$ 163.136.441
Tribunais Superiores	R\$ 3.901.065.081
Total	R\$ 100.067.753.052

Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

Conforme análise do Conselho Nacional de Justiça, no “Justiça em Números”, esse valor corresponde a 1,3% do Produto Interno Bruto (PIB) ou a 11% dos gastos totais da União, de modo que o custo pelo serviço de Justiça, totaliza em R\$ 475,51 por habitante no Brasil no ano em análise.

2.2 Cenário de Jogos Online

Para o Relatório Global do Mercado de *eSports*³ e Transmissão ao Vivo da Newzoo⁴, foi realizada uma pesquisa de mercado reunindo dados do período de janeiro a início de abril de 2021, com mais de 72.000 pessoas e em 33 países/mercados-chave diferentes.

³ Esportes Eletrônicos ou *eSports* (o termo mais usado atualmente no mundo) são uma nova modalidade surgida há poucos anos e que vêm dominando o mercado de games e atraindo legiões de jovens no mundo. Competições disputadas em games eletrônicos em que os jogadores atuam como atletas profissionais de esportes tradicionais e são assistidos por uma audiência presencial e/ou online, através de diversas plataformas de *stream* online ou TV. Disponível em: <<http://cbesports.com.br/esports/esports-o-que-sao/#o-que-e-esports>>. Acesso em: 03 de abr. 2022.

⁴ A Newzoo é uma empresa inglesa que, através de pesquisas, gera insights e análises do mercado de jogos para algumas das maiores empresas de entretenimento, tecnologia e mídia do mundo. Disponível em <<https://newzoo.com/about/>>. Acesso em: 03 de abr. 2022

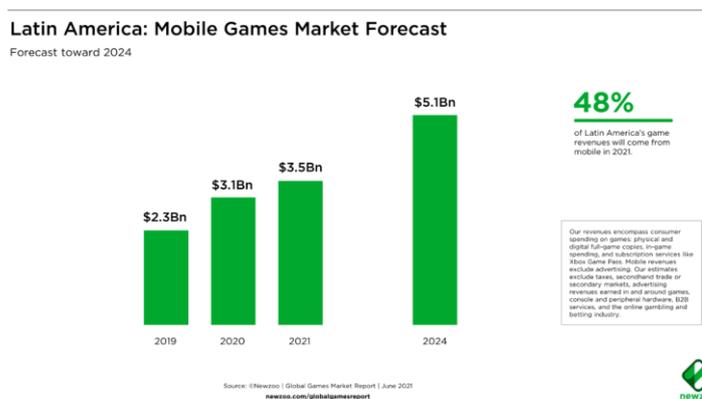
Em uma visão geral, as receitas globais de *eSports* cresceram para US\$ 1.084 milhões de dólares em 2021, um crescimento anual de +14,5%, acima dos US\$ 947,1 milhões de dólares em 2020 (NEWZOO, 2021).

Além disso, foi demonstrado no relatório que o celular responde por 48% das receitas do mercado de jogos de 2021 e 58% da população online da América Latina – ou 273,4 milhões de pessoas – jogam jogos para celular.

O Brasil, em específico, é o maior mercado da América Latina em termos de jogadores e receita de jogos para dispositivos móveis, possuindo mais de 88,4 milhões de jogadores de *eSports* para celular, gerando mais de US\$ 1,0 bilhão e dólares neste ano de 2021 (NEWZOO, 2021).

Cabe destacar ainda que o segmento de jogos para celular é o que mais cresce na América Latina, atingindo em 2024, US\$ 5,1 bilhões de dólares, conforme analisado na figura abaixo.

Figura 4 - Previsão do mercado de jogos para celular na América Latina para 2024.



(NEWZOO, 2021)

Nessa perspectiva, o estudo da 8ª Edição da Pesquisa Game Brasil (PGB) realizada em 2021, que tem como objetivo entregar dados e *insights* para marcas e empresas construírem estratégias cada vez mais qualificadas, dado os diversos perfis e hábitos dos jogadores atualmente, demonstra também que o Brasil é a principal potência do mercado latino-americano de jogos eletrônicos e caminha para se firmar como uma grande potência global no setor.

A metodologia da pesquisa compreende a participação de 12.498 pessoas nos mais de 26 estados e Distrito Federal do Brasil, de modo que é aplicada em território nacional seguindo como base a distribuição da população de acordo com o IBGE.

A pesquisa revelou que 72% dos brasileiros têm o costume de jogar jogos eletrônicos, reforçando este hábito em seu cotidiano. Dentre as faixas etárias dos jogadores entrevistados, a maioria do público gamer possui entre 20 a 24 anos de idade, seguido dos jogadores na faixa etária de 25 a 29 anos e, posteriormente, de 30 a 34 anos. Portanto, 57,8% dos jogadores estão entre 24 e 34 anos de idade (PGB, 2021).

Em relação à edição anterior de 2020, os jogos eletrônicos se destacaram como uma das principais formas de diversão dos entrevistados, tendo um aumento de 14 pontos percentuais, demonstrando que 47,5% jogam todos os dias, além disso, 97% deles possuem a preferência de jogar em casa (PGB, 2021).

Esse crescimento e o fator de preferência do local podem ser efeitos do isolamento social causado pela pandemia do COVID-19, de modo que os jogos eletrônicos ganharam um espaço mais forte como forma de diversão da população brasileira ao permanecerem em suas casas, conforme analisado na figura abaixo.

Figura 5 - Dados sobre a COVID-19 e comportamento dos gamers.



(PGB, 2021)

Nessa linha de raciocínio, por todo o exposto neste capítulo, foi demonstrado o crescente número de jogos online – e jogadores, bem como o comportamento desses *gamers*, de forma que essa “brincadeira” há muito já deixou de ser passatempo e hoje reúne jogadores que assumiram os *games* como profissão, participando de campeonatos mundiais que além de movimentarem milhões de dólares, movimentam, também, disputas judiciais devidos aos

inúmeros conflitos decorridos dos comportamentos dos *players* durante as partidas (RIBAS, 2019).

Dessa forma, dado esse contexto de abundantes litígios judiciais no Brasil e o longo tempo de resolução das ações, fazendo com que essa dinâmica seja morosa e dispendioso – tanto para a União como para a população, são necessárias estratégias criativas e eficientes de resolução de conflitos dentro dos *games* como forma pré-contenciosa das divergências impostas.

3 MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Judicialização em excesso, processos demorados, gastos que poderiam ser evitados e insatisfação com o resultado, esse é o cenário atual do judiciário brasileiro. Com isso, criou-se os meios alternativos de resolução de conflitos, que garantem uma maior celeridade, menos gastos e evitam o trâmite judicial.

Em um breve contexto histórico, no início da nossa civilização, a justiça se realizava através da força, denominada autotutela, de modo que, quem tivesse mais força ou mais poder, tinha o privilégio de fazer perdurar o seu interesse, com base na lei do mais forte (MARINONI, 2014), resultando no histórico Código de Hamurabi “olho por olho, dente por dente”. Cabe ressaltar que, por força do art. 345 do Código Penal, a autotutela é vedada em nosso ordenamento jurídico hoje.

Posterior a isso, com o Direito Romano, enraizou-se a justiça pública, onde o Estado passou a ordenar a solução de divergências, sem qualquer interesse na opinião dos particulares, que já estavam subordinados ao seu poder (MARINONI, 2014).

Em sequência, apesar do empenho dos legisladores em atribuir ao processo jurisdicional maior eficiência, o Estado tem encontrado impedimentos para solucionar de forma eficaz os litígios a ele apresentados, conforme apresentado no capítulo anterior. Uma verdade é que o monopólio da jurisdição pelo Estado corresponde a um modelo político consolidado durante o século XIX que entrou em decadência nas últimas décadas do século XX. Com o aumento populacional, as sociedades se estruturaram em grandes centros urbanos, tornando-se vorazes consumidoras de bens e serviços e hoje se relacionam em redes, amparada por sofisticados recursos tecnológicos. A transformação social projeta-se para a quantia e o perfil das disputas de interesses e passa a exigir adequados métodos para resolvê-las⁵.

Nesse sentido, a expressão “meios alternativos de solução de conflitos” corresponde a homônima em língua inglesa “*alternative dispute resolution*”, que representa uma variedade de métodos de resolução de disputas, distintos do julgamento que se obtém ao final de um processo judicial, possuindo como exemplos a arbitragem, a mediação, a conciliação, a negociação etc.

⁵ O texto é resultado da revisão e atualização da versão que compôs a primeira edição desta obra e foi reescrito em sua quase totalidade por Paulo Eduardo Alves Silva, professor da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da USP (FDRP/USP): Resolução de disputas: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. 2ª Ed., p. 06.

Portanto, para oferecer maior proteção aos princípios constitucionais e justiça às partes, foi necessário criar outras formas de resolver as divergências impostas através das chamadas “vias alternativas”.

Segundo as doutrinas atuais, quando se classifica os diversos meios de compor os conflitos jurídicos, costuma-se falar em autocomposição e heterocomposição⁶. Todavia, o conceito dessas figuras não é unívoco, uma vez que a classificação pode partir de diversos pontos de vista levando em conta ora o procedimento como um todo, ora o ato decisório apenas.

Nessa perspectiva, quando se tem em consideração o procedimento utilizado para se alcançar o ato conclusivo de composição do conflito, será visto como autocomposição aquele construído exclusivamente pelas partes, de forma bilateral ou unilateral. Nenhuma interferência, de estímulo ou deliberação, praticada por terceiro terá ocorrido nas fases processuais de preparo ou de finalização do ato resolutório do conflito (THEODORO JR., 2021).

Por outro lado, seria heterocomposição toda aquela em que um terceiro (agente público ou privado) tivesse interferido no procedimento desenvolvido para resolver o conflito, pouco importando se com força, ou não, de ditar a solução pacificadora (THEODORO JR., 2021), instituto este que será explorado a seguir.

É da essência da heterocomposição que ela seja exercida por alguém estranho ao conflito (terceiro, aspecto objetivo) e desinteressado dele (imparcial, aspecto subjetivo)⁷. Tecendo maiores comentários, tem-se a figura de um terceiro com a atribuição de decidir o conflito que a ele foi submetido pela vontade das partes, de modo que a posição de uma das partes se contrapõe à outra, outorgando-se autoridade ao terceiro para solucionar a questão. A decisão do terceiro imparcial se impõe às partes, tal qual uma sentença judicial, a diferença é que não foi proferida por um integrante do Poder Judiciário (CAHALI, 2013).

Neste contexto, é consensual a escolha deste instituto, sendo a participação das partes neste instrumento voltada para formular pretensões e fornecer elementos que contribuam com o terceiro imparcial para que este venha a decidir o conflito. Desse modo, aceitar a resolução do conflito por esta pessoa terceira se torna obrigatória às partes, mesmo se contrariar a sua

⁶ THEODORO JÚNIOR, Humberto. Curso de Direito Processual Civil – vol. I: teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento, procedimento comum. 60. ed. – [2. Reimpr.]. – Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 203.

⁷ DIDIER Jr., Fredie. Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 21. ed. - Salvador: Ed. Jus Podivm, 2019, p. 191.

vontade ou pretensão – de modo que eles poderão recorrer da decisão caso se sintam injustiçados.

3.1 Adequação da Técnica ao Conflito

Conforme apresentados os aspectos de cada meio de resolução de conflitos, conseguimos verificar que as particularidades de cada técnica demonstram uma maior ou menor aptidão para composição de determinadas divergências.

Por mais importante que seja conhecer as peculiaridades dos diversos instrumentos para resolução de disputas, o juízo de adequação⁸ proposto aqui demonstra a necessidade de se colocar em tela que as particularidades de cada conflito devem ser avaliadas para que se possa aferir qual técnica deve ser utilizada – ou se há a possibilidade de outras formas de saneamento das questões impostas.

A partir disso, há de se considerar nesta análise a dinâmica da relação envolvida, o que dispõe o direito material, os interesses das partes e, ainda, os objetivos sociais implicados no exercício dessa forma de resolução de conflitos (SALLES, 2011).

Seguindo essa linha de pensamento, Salles desenvolveu o conceito de instrumentalidade metodológica⁹, discorrendo sobre a necessidade de se deixar de lado a pretendida transsubstancialidade do conflito¹⁰, para que se possa focar na concretização da divergência de acordo com as peculiaridades jurídicas e sociais, para se produzir um melhor resultado na demanda em questão.

É importante afirmar que não deve haver uma indicação definitiva de que determinado método de resolução de conflitos seja o único capaz de solucionar adequadamente um determinado tipo de conflito (VAGAS, 2012), nem tampouco inexistente vedação *a priori* para o uso de determinada técnica, quando respeitados os critérios legais, claramente.

⁸ VARGAS, Sarah Merçon. Meios Alternativos na Resolução de Conflitos de interesses Transindividuais. Tese de Mestrado da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. 2012, p. 61.

⁹ SALLES, Carlos Alberto de. Arbitragem em Contratos Administrativos. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo, 2011, p. 13-27.

¹⁰ As normas processuais devem tender à generalidade para abarcar um grande número de situações de direito material. (SALLES, Carlos Alberto de. Arbitragem em Contratos Administrativos. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo, 2011, p. 20)

Dessa forma, de acordo com todo o exposto neste capítulo, acrescido o contexto de inúmeros litígios judiciais e o crescimento de *games* no país, bem como os conflitos advindos desses jogos online, o juízo de adequação proposto possui o propósito de se avaliar as formas de resolução de conflitos que mais se revelam indicadas para que o impasse seja sanado com justiça – e no caso em tela, formas criativas de resolução serão bem-vindas.

4 ESTUDO DE CASO: JOGO *LEAGUE OF LEGENDS*

League of Legends (comumente chamado de LoL) é um jogo eletrônico do gênero *multiplayer online battle arena*¹¹ (MOBA) desenvolvido e publicado pela Riot Games¹². Foi lançado em outubro de 2009 para Microsoft Windows e em março de 2013 para macOS.

Inspirado em *Defense of the Ancients*¹³ (DotA), os fundadores da Riot buscaram desenvolver um jogo autônomo do mesmo gênero. Desde o seu lançamento, o título é gratuito para jogar e monetizado por meio de personalização de personagens, comprado através de dinheiro real e convertido à moeda virtual utilizada no *game*.

Durante seu lançamento, *League of Legends* recebeu inúmeros elogios pela internet, destacando a acessibilidade, *design* de personagens e o custo de produção do jogo. Por outro lado, o comportamento negativo de seus *players*, criticado desde o seu lançamento, é persistente, apesar das tentativas da Riot de corrigir o problema¹⁴. Em 2019, o jogo atingiu a marca de oito milhões de jogadores simultâneos, com sua popularidade, gerou vários jogos derivados, incluindo uma versão para celular.

O jogo *League of Legends* é frequentemente citado como o maior esporte eletrônico do mundo, com um cenário competitivo internacional composto por várias ligas. As ligas nacionais culminam no anual Campeonato Mundial de *League of Legends*, de modo que a final da edição de 2021 teve uma audiência de mais de 73 milhões de telespectadores. Os eventos nacionais e

¹¹ MOBA vem do inglês *Multiplayer Online Battle Arena*, que em português seria “arena de batalha online para multi jogadores”. Esse gênero de jogos eletrônicos junta elementos de jogos de ação, jogos de estratégia e RPG. É uma modalidade de jogos eletrônicos onde batalham 2 times com o objetivo de destruir a base inimiga para ganhar. (MONTOVANI, 2018).

¹² Empresa americana fundada em 2006 com o objetivo de desenvolver, distribuir e apoiar os maiores e melhores jogos com foco nos jogadores do mundo. Disponível em: <<https://www.riotgames.com/pt-br/quem-somos>>. Acesso em: 02. de mai. 2022.

¹³ É um jogo eletrônico gratuito do gênero batalha multijogador, desenvolvido pela produtora Valve Corporation como sequência do *Defense of the Ancients*, lançado em julho de 2013 na plataforma Steam. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Dota_2>. Acesso em: 02 de mai. 2022.

¹⁴ Wikipedia. *League of Legends* (LoL). Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/League_of_Legends>. 2022. Acesso em: 02. de mai. 2022.

internacionais são transmitidos em sites de live streaming como a Twitch, YouTube e Bilibili, bem como em canais de esportes por assinatura ESPN e SporTV¹⁵.

Em 2021, segundo publicação da empresa Riot Games¹⁶, o jogo LoL atingiu a marca de 180 milhões de jogadores mensais conforme figura abaixo, de forma que na última década, mais de 600 milhões de pessoas em todo o mundo jogaram o game.

Figura 6 - Publicação no Twitter da Riot Game Brasil em comemoração aos 180 milhões de usuários mensais em outubro de 2021.



(RIOT GAMES, 2021)

Por fim, tecendo maiores comentários acerca da jogabilidade do *game*, *League of Legends* é um jogo eletrônico no qual o jogador controla um personagem (denominado "campeão") com um conjunto de habilidades únicas.

No decorrer de uma partida, os campeões ganham níveis acumulando pontos de experiência (XP) ao matar inimigos e existem itens que podem ser adquiridos para aumentar a força dos campeões e são comprados com ouro, que os jogadores acumulam no decorrer do

¹⁵ WOLF, Jacob. *League 101: A League of Legends beginner's guide*. ESPN, 2020. Disponível em: <https://www.espn.com/esports/story/_/id/29915901/league-101-league-legends-beginner-guide>. Acesso em: 02 de mai. 2022.

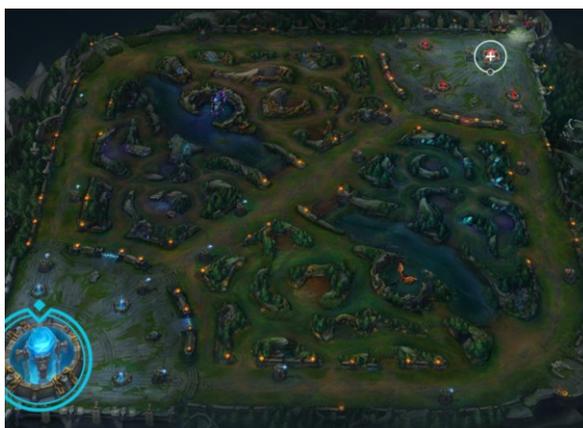
¹⁶ ROX, Maximilian. *League of Legends* chega a 180 milhões de jogadores mensais. 2021. Disponível em: <<https://maisesports.com.br/league-of-legends-180-milhoes-jogadores-mensais/>>. Acesso em: 02 de mai. 2022.

jogo e ganham também ao derrotar personagens, campeões ou estruturas defensivas do time adversário, além de poderem adquirir os itens comprando por meio de uma loja com a moeda virtual citada anteriormente.

Nesse sentido, para jogar o *game*, você define sua estratégia de modo que duas equipes de cinco poderosos campeões se enfrentam para destruir a base uma da outra. É necessário escolher entre mais de 140 campeões para realizar jogadas épicas, assegurar abates e destruir torres conforme você luta até a vitória¹⁷.

O objetivo é destruir o “Nexus” inimigo para vencer a partida. O “Nexus” é de onde as tropas surgem, logo atrás dele está a fonte, onde o jogador pode rapidamente recuperar vida e acessar a loja, conforme figura abaixo.

Figura 7 - Imagem do “Nexus”.



(LEAGUE OF LEGENDS, 2022)

Dessa forma, a equipe precisa avançar por pelo menos uma rota para chegar ao “Nexus” inimigo, contendo em seu caminho estruturas defensivas chamadas de torres e inibidores. Cada rota tem três torres e um inibidor, e cada “Nexus” é protegido por duas torres.

Entre essas rotas, está a selva, onde monstros e plantas ficam. Os dois tipos de monstros mais importantes são o “Barão Na’Shor” e os dragões, pois abater essas unidades concede efeitos exclusivos para a equipe¹⁸.

¹⁷ *League of Legends. How do play.* 2022. Disponível em: <<https://www.leagueoflegends.com/pt-br/how-to-play/>>. Acesso em: 04 de mai. 2022.

¹⁸ *League of Legends. How do play.* 2022. Disponível em: <<https://www.leagueoflegends.com/pt-br/how-to-play/>>. Acesso em: 04 de mai. 2022.

Por fim, existem cinco posições que integram a composição de equipe recomendada para o jogo. Cada rota combina melhor com certos tipos de campeões e funções, então é necessário experimentar todas elas ou focar na rota que mais favorecer a estratégia, para que, assim, o jogador acesse o “Nexus” inimigo e, ao destruí-lo, sua equipe vence.

4.1 Comportamento Tóxico dos Jogadores

Os jogos *multiplayers* (MOBAS) estão se tornando cada vez mais conhecidos pelo mundo, e conforme apresentado supra, possuem como característica principal partidas *online* com diversos participantes que formam equipes e jogam uma contra outra de forma simultânea. Existem diversos jogos que apresentam estas características, como por exemplo, o estudo de caso do presente trabalho: *League of Legends*, chamado entre os jogadores de *LoL*.

Especificamente em *LoL*, essa forma simultânea de jogar se traduz em partidas com aproximadamente quarenta minutos de duração, de modo que tais partidas não possuem intervalo e ocorrem continuamente com todos os participantes envolvidos.

Dado esse cenário, cada equipe possui cinco jogadores que necessitam utilizar do diálogo para alcançar seus objetivos e ganhar a partida. Dessa forma, a troca de mensagens entre os participantes é fundamental durante o jogo para que estes possam organizar suas estratégias. Muitos dos jogadores utilizam de ferramentas como bate-papo e *chat* para trocar coordenadas e elaborar o jogo. Entretanto, grande parte das vezes esse meio acaba tornando-se uma fonte de discussões e ofensas, pois há muitos jogadores que se utilizam destes canais para agredir verbalmente outros jogadores que estão naquela partida, agindo de forma danosa e com a intenção de prejudicar outros jogadores (FLORES e REAL, 2018).

Esses jogadores são chamados de “tóxicos” por agirem de uma forma nociva ao meio do qual participam, prejudicando outros jogadores, causando danos dentro dos jogos e até mesmo tendo um comportamento agressivo em relação a outros jogadores (CARVALHO et al, 2015).

O termo comportamento tóxico é uma variação de “desinibição tóxica”, ou seja, a internet proporciona que o indivíduo se sinta seguro para praticar comportamentos que ele não praticaria fora dela. A autora Suler (2004) chama de desinibição tóxica o excesso de críticas, linguagem obscena, ameaças e agressão verbal, de forma que existem seis fatores associados a essa “desinibição online”, analisados no trabalho de Fernandez (2017), sendo eles: anonimidade

dissociativa, invisibilidade, assincronia, introjeção solipsista, imaginação dissociativa e minimização de autoridade.

A anonimidade dissociativa tem relação direta ao anonimato existente no espaço virtual uma vez que ninguém sabe sobre um indivíduo a não ser que ele se exponha. A autora Suler (2004) entende que essa característica faz com que algumas pessoas se sintam menos vulneráveis, de modo que o que elas dizem ou fazem acabam não sendo relacionadas a quem elas realmente são no “mundo real”, resultando no não reconhecimento do comportamento como pertencentes a elas. Sendo assim, podem ignorar as transgressões, sem que haja uma verdadeira culpabilização dos seus atos (FERNANDEZ, 2017).

A invisibilidade permite ao indivíduo se sentir livre para explorar sem ser julgado ou confrontado, dado que ele está em um lugar sem ser necessariamente visto. Para Suler (2004), no caso da invisibilidade online, o indivíduo não vê o outro como uma pessoa, ele não “enxerga” a frustração, a indiferença ou a raiva que o outro possa vir a sentir. Nesse sentido, com essa “desumanização” dos jogadores, se torna mais fácil de ignorar que atrás de uma tela é uma pessoa, assim como se torna mais fácil ser desinibido para agredir alguém verbalmente (FERNANDEZ, 2017).

De acordo com Suler (2004), a assincronia tem a ver com o ato da não interação em tempo real, uma vez que a pessoa tem a liberdade – e o poder – de não lidar com reações imediatas. Assim, o indivíduo tem a liberdade de publicar qualquer coisa em qualquer lugar e “fugir” para não ter que lidar com as consequências que seu ato desencadeou (FERNANDEZ, 2017). Posto isso, o jogador pode, então, dizer o que quiser de modo hostil e mutar o outro para não lidar com sua reação naquele momento – ou em qualquer outro momento durante o jogo.

A introjeção solipsista se refere ao fato de não estarmos, de fato, vendo ou ouvindo o outro, mas atribuímos características a ele, como o som da voz e fisionomia, conforme esclarecido por Suler (2004). No ambiente de *games*, há uma introjeção de sentimentos e lembranças em outro jogador, que podem despertar sentimentos negativos e, conseqüentemente, comportamentos hostis.

Na imaginação dissociativa, para o jogador, o outro jogador é moldado em sua mente e, por isso, só existe no imaginário, se tornando fácil retornar para sua vida diária, mesmo que tenha sido deliberadamente agressivo e hostil, pois não há uma figura real que o culpe (FERNANDEZ, 2017).

Por fim, as pessoas tendem a se intimidar quando interagem com uma figura de autoridade ou que possui um status maior que o seu. No entanto, isso não ocorre quando há

interações online, uma vez que há a minimização de autoridade, dado que na internet todos são iguais e essa distinção não existe. Portanto, as pessoas estão mais dispostas a se comportar de modo maldoso, pois sem uma figura de autoridade, não há desaprovação (FERNANDEZ, 2017).

Por todo o exposto, esses fatores influenciam o modo como o indivíduo se relaciona online, de modo que o efeito de desinibição pode interagir com traços de sua personalidade, o que pode resultar em alguns desvios de comportamento mais marcantes, como o comportamento tóxico (SULER, 2004).

Seguindo essa linha de pensamento, acerca do comportamento tóxico online, a literatura distingue essa prática inadequada em três tipos: spamming¹⁹, trollagem²⁰ e griefing²¹ (FRAGOSO, 2015).

Em *League of Legends*, o comportamento que mais se repete faz parte do grupo *griefing* (FRAGOSO, 2015), ou seja, alguns jogadores possuem comportamentos desagradáveis, sendo deliberadamente hostis, mal-educados ou irritantes com outros *gamers*, com a intenção deliberada de arruinar a experiência de jogo dos demais. Em uma pesquisa intitulada *Cyberbullying e Jogos Online*²², foi realizada uma análise de 2.500 partidas de *League of Legends*, a pesquisa mostrou que a maioria dos jogos teve a utilização de palavras de baixo calão, grande número de insultos, termos racistas e preconceito entre os jogadores.

Nesse sentido, ao associar o *griefing* com fatores de desinibição *online*, o problema se torna ainda mais grave. Quando esse comportamento tóxico é relacionado ao anonimato, principalmente ao fato de possuir um efeito desinibidor, uma vez que a pessoa acredita estar protegida e o usa para representar alguma necessidade ou emoção desagradável, os alvos são

¹⁹ *Spamming*, ou *spam*, é o ato de usar propositalmente um recurso do jogo (podendo ser uma habilidade, um sinal de aviso ou em forma de texto e palavras nos chats) múltiplas vezes a fim de incomodar outro jogador (KURTZ, 2016).

²⁰ *Trollagem* é derivada da palavra em inglês *trolling*, ou seja, é o ato de incomodar deliberadamente outro jogador ou causar discórdia propositalmente dentro do jogo. O jogador que faz uso desse comportamento vê na raiva do outro seu prazer, como se a humilhação do outro fosse o combustível para suas atitudes (KURTZ, 2016).

²¹ *Griefing* é literalmente o assédio dentro do jogo e engloba tanto o *spamming* quanto a *trollagem*. Os praticantes de *griefing* são chamados de *griefers* e a intenção deles é exatamente arruinar o jogo e/ou irritar um ou mais jogadores. (KURTZ, 2016).

²² Pesquisa realizada por Evelise Galvão De Carvalho para obtenção do título de Mestre em Psicologia Forense na Universidade Tuiuti Do Paraná (CARVALHO, E. G. *Cyberbullying em jogos online - Categorização dos conteúdos, levantamento nacional dos jogadores e perfil das vítimas*. Curitiba, 2014).

jogadores iniciantes ou com aqueles que possuem um desempenho inferior ao esperado, se concentrando, especificamente, em ataques relacionados a assédio e ridicularização de minorias, como por exemplo, de mulheres e comunidade LGBTQIA+ (HIGGIN, 2015).

Dessa forma, alguns estudos apontam que mulheres em jogos *online* sofrem constantemente ataques relacionados a sexismo – pelo simples fato de serem mulheres, sendo necessário mudar o nome de usuário femininos para nomes neutros com o propósito de evitar tais comportamentos (FONSECA, 2013; GRANDO et al., 2013).

É nessa prática de “perseguição” a um indivíduo por uma característica que destoa dos outros que se inicia o *cyberbullying*. Para Fernandez (2017), esse comportamento agressivo se caracteriza por uma violência ou agressão virtual que pode acontecer por diferentes vias tecnológicas. Nos jogos online, o *cyberbullying* conta com um alto número de relatos e se tornou prática comum entre jovens adeptos à internet, de modo que os danos gerados por essa agressão vão desde mau desempenho no jogo, até decaimento do humor e perda de prazer nas atividades cotidianas (CARVALHO, 2014).

Dado esse contexto de desinibição online, *griefing* e *cyberbullying* dentro de *League of Legends*, Carvalho et al (2015) realizou uma pesquisa exploratória, na forma de estudo de caso, que investigou jogadores tóxicos em LoL²³. Com base na análise dos resultados obtidos, os elementos identificados são considerados comportamentos indevidos praticados durante uma partida e podem levar ao mau desempenho de um jogador ou equipe.

A análise foi feita a partir da observação de 10 partidas jogadas em um período de dez horas com duração média de 40 minutos. Em todas elas aparecem pelo menos um jogador tóxico que apresenta dois ou mais tipos de comportamento não adequado e existiu pelo menos um jogador, do time aliado ou adversário, que apresentou comportamento tóxico, levando um time ou outro à derrota (CARVALHO et al, 2015).

²³ Foi realizado um levantamento de artigos publicados sobre o tema em bases científicas e após identificar que existe uma lacuna no que se refere à análise dos jogadores tóxicos, foi necessário definir 10 usuários de *League of Legends* aleatoriamente, sendo analisadas de acordo com suas interações com outros jogadores e com o próprio jogo. (CARVALHO et al, 2015).

Figura 8 - Classificação dos jogadores tóxicos em três níveis de acordo com a infração.

Tipo de infração	Autores	Elementos do tipo de infração	Partida 1	Partida 2	Partida 3	Partida 4	Partida 5	Partida 6	Partida 7	Partida 8	Partida 9	Partida 10
Leve	Ugranus(Support Riot Games)	Ausência em partida		☹️								
	Mizin(Dexa)Forums.br(Lol)	SPAM(Sending and Posting Advertisement in Mass)		☹️								
	Redação Arena(Arena G)	Ser negativo	☹️		☹️				☹️			☹️
Mediano	Ugranus(Support Riot Games)	Abandono de partida		☹️								
	o0fau00(Fox)Forums.br(Lol)	Ofensa a jogadores aliados ou oponentes	☹️		☹️				☹️			☹️
	Julian2199(Forums.br.Lol)	Assédio				☹️						☹️
Grave	Phaemar(Forums.br.Lol)	Difamar			☹️							☹️
	Sly9(Fox)Forums.br(Lol)	Obscenos	☹️	☹️		☹️			☹️			
	Erica1(ohnews.com.br)	Racismo						☹️				
	Ben the Bearded(Forums.br.Lol)	Xenofobia						☹️				
	AdamKatamon(Forums.br.Lol)	Feed Intencional				☹️						
	Eric.Arsch(ohnews.com.br)	Ameaça										

(CARVALHO et al, 2015)

Sabendo dessa grande incidência de comportamentos tóxicos no jogo e visando diminuir a frequência dos comportamentos agressivos nas partidas, a Riot Games, desenvolvedora do jogo *LoL*, disponibilizou um vídeo intitulado “*Teamwork Over Power*” (“trabalho em equipe dominante”), destacando que jogadores com conduta antiesportiva perdem 35% mais partidas e quanto mais jogadores irritados tiverem em um time, a chance de vitória diminui drasticamente (FERNANDEZ, 2017).

Conforme apresentado acima, algumas empresas proprietárias de jogos MOBA estão cientes desse cenário e tratam severamente os infratores do mundo virtual, banindo contas, impossibilitando o acesso às funções dentro do jogo, como exemplo do “chat” (CARVALHO et al, 2015), entretanto, apesar dessas medidas visarem remover da comunidade *gamer* uma grande parte dos jogadores indesejados, ainda não são efetivas para que comportamentos tóxicos sejam minorias.

O número desses jogadores dentro de *League of Legends* com comportamentos tóxicos vêm crescendo e as atitudes negativas destes acabam por prejudicar a experiência dos demais jogadores, possivelmente influenciando que mais jogadores também tenham comportamentos tóxicos durante as partidas (CARVALHO et al, 2015).

Isto posto, esses indivíduos estão acostumados com a ideia de que os comportamentos obedecem a regras sociais, mas ainda não percebem que o mesmo vale na internet, havendo a conclusão, por eles, de que as regras sociais não se aplicam aos jogos. Portanto, esses jogadores tóxicos são os infratores do mundo virtual e perpetuam esses comportamentos hostis nas partidas, entendendo-se que, muitas vezes, ferem as pessoas ao seu redor com palavras inapropriadas e não sofrem as consequências dessas infrações (RUTLEDGE, 2015).

4.2 Das Regras e Códigos de Conduta

Para enfrentar os problemas apresentados anteriormente relativo aos comportamentos tóxicos, bem como o sentimento de impunidade frente aos atos praticados pelos jogadores, é necessário que os *players* entendam quais regras de conduta eles devem observar e quais as possíveis consequências de suas ações.

Nesse sentido, A Riot Games definiu tais regras através do Termo de Uso, e como forma de complementar tais normas, definiu Códigos de Conduta para o jogo *League of Legends*.

4.2.1 Termo de Uso: Riot Games

Os Termos de Uso são um contrato celebrado entre o empreendedor (fornecedor) e o cliente (consumidor/usuário) e são utilizados em plataformas digitais, sendo, portanto, obrigatórios para os comércios eletrônicos, conforme o art. 4º, inciso I, Decreto nº 7.962/2013²⁴. Esse contrato serve para estabelecer direitos e obrigações de cada uma das partes, bem como indicar o produto e/ou o serviço que está sendo comprado²⁵.

Esse contrato é tipificado como “contrato de adesão”, de modo que é elaborado inteiramente por apenas uma das partes – geralmente o fornecedor, não dando ao consumidor a possibilidade de discutir ou propor alterações.

Portanto, os Termos de Uso servem para definir a relação entre a empresa e seus clientes, definindo obrigações de ambas as partes, as limitações de sua responsabilidade, assim como os direitos dos consumidores.

Nesse sentido, ao aceitar os Termos de Uso²⁶ da Riot Games (empresa proprietária do jogo *League of Legends*), o jogador deve cumprir todas as leis, regras e regulamentos da região

²⁴ Art. 4º Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá: I - apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/busca?q=art.+4+do+decreto+7962%2F13>>. Acesso em: 13 de mai. 2022.

²⁵ *StartLaw*. Termo de uso: o que é e quais elementos são essenciais. Disponível em: <<https://thestartlaw.com/termo-de-uso/>>. Acesso em: 13 de mai. 2022.

²⁶ *Riot Games*. Termo de Uso. Disponível em: <<https://www.riotgames.com/pt-br/terms-of-service-BR>>. Acesso em 14 de mai. 2022.

em que reside, bem como as políticas de uso e comportamento aceitáveis que a empresa publica nos sites, aplicativos e jogos.

A cláusula 7 do Termo de Uso, denominada Regras dos Usuários, não é exaustiva, de modo que a empresa esclarece que possui o direito de alterá-las e tomar medidas disciplinares apropriadas, como o banimento temporário dos usuários, suspensão e exclusão permanente da conta com o propósito de proteger a integridade e o espírito dos serviços da Riot Games, independentemente de um comportamento específico estar listado nas Regras de Usuário como inadequado.

Dado isso, na cláusula 7 são expostos alguns comportamentos que justificam a aplicação de medidas disciplinares. Alguns deles fazem alusão aos comportamentos tóxicos supracitados dos usuários: “transmitir ou comunicar qualquer conteúdo que acreditam razoavelmente ser ofensivo para os jogadores, inclusive linguagem que seja ilegal, prejudicial, ameaçadora, abusiva, assediadora, difamatória, vulgar, obscena, sexualmente explícita ou racialmente, eticamente ou de outra forma condenável”, assim como “induzir ou incentivar outras pessoas a violarem as Regras de Usuário ou outros Termos”.

4.2.2 Código de Conduta: *League of Legends*

Além disso, o jogo *League of Legends* possui um Código de Conduta²⁷ que complementa os Termos de Serviço da Riot Games, os quais o jogador deve aceitar antes de jogar qualquer jogo da empresa.

No primeiro item, é explicado que *LoL* é um jogo competitivo, de modo que, para que todas as partidas sejam desafiadoras, as condições de jogo devem ser iguais para todo mundo. Essas "condições iguais" se resumem a uma partida livre de trapaças, de uso indevido dos sistemas do jogo e de qualquer comportamento desrespeitoso e abusivo que comprometa a experiência de jogo de qualquer pessoa.

Nesse sentido, o Código de Conduta elenca comportamentos proibindo, sob pena de aplicação de medidas disciplinares, a transmissão de conteúdo censurável, como linguajar

²⁷ *League of Legends*. Código de Conduta. Disponível em: <https://www.leagueoflegends.com/pt-br/event/league-of-legends-code-of-conduct/>. Acesso em: 14 de mai. 2022.

ilegal, abusivo, difamatório, ou racial, por exemplo; além do assédio, perseguição ou ameaça a outros usuários; o uso dos *cheats*²⁸; entre outras condutas.

Figura 9 - Comportamentos repudiados pela comunidade de *LoL* expostos no Código de Conduta.

COMPORTAMENTOS REPUDIADOS PELA COMUNIDADE

Abuso de comunicação

Linguajar ofensivo, discurso de ódio e assédio sexual

Trapaça

Programas de terceiros, hacks, abuso de bugs, compartilhamento e manipulação de contas

Nomes ofensivos ou inapropriados

Nomes de jogadores, de contas e de grupos

Ações com o intuito de perder a partida – Abandono de jogo/AFK

Desconectar-se, jogador ocioso, abandono intencional e jogador se recusando a jogar

Ações com o intuito de perder a partida – Comportamentos dentro de jogo

Morte intencional, assédio dentro de jogo e sabotagem

Ameaças

Agressão física fora de jogo, abuso emocional, vazamento de informações e bullying

(*LEAGUE OF LEGENDS*, 2022)

Dessa forma, caso o jogador viole os termos acima descritos, o a empresa possui o direito de restringir os privilégios ou o acesso a ferramentas nos jogos. Essas restrições servem para proteger a comunidade de problemas futuros e faz com que a pessoa punida reflita sobre seu comportamento.

As consequências para quem violar o Código de Conduta incluem, entre outras coisas: “perda da capacidade de usar os sistemas de comunicação dentro de jogo; restrições ou condições adicionais para acessar funcionalidades do jogo, como filas ranqueadas; acesso restrito a recursos e sistemas sociais em todos os jogos da Riot; remoção de recompensas ou conteúdos obtidos de forma indevida; suspensão temporária ou por tempo indeterminado em *League of Legends* ou em todos os jogos da Riot”.

Ademais, a empresa deixa explícito em seu Código de Conduta que possuem tratativas para mudar ao máximo o comportamento do infrator, mas não às custas da proteção do restante

²⁸ *Cheat* é uma gíria utilizada por gamers para designar códigos e truques especiais durante o jogo. Pelo fato destes geralmente resultarem em habilidades que beneficiam o jogador ou exibirem revelações do segredo do jogo, são por vezes considerados como trapaça. Assim, um *cheater*, usuário de *cheats*, pode ser considerado um trapaceiro. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Cheat>>. Acesso em: 14. Mai de 2022.

da comunidade, de modo que empregam esforços para restringir os jogadores com base no problema causado para evitar ações que sejam desnecessariamente punitivas ou severas.

Sendo assim, quando um jogador deixa de manter o bem-estar competitivo do jogo, são adotadas medidas para proteger o resto da comunidade fazendo com que a pessoa punida repense suas atitudes e melhore seu comportamento. Portanto, as advertências e penalidades aplicadas pelo *League of Legends* visam resolver problemas específicos de comportamentos inadequados ao invés de simplesmente punir ou restringir o infrator.

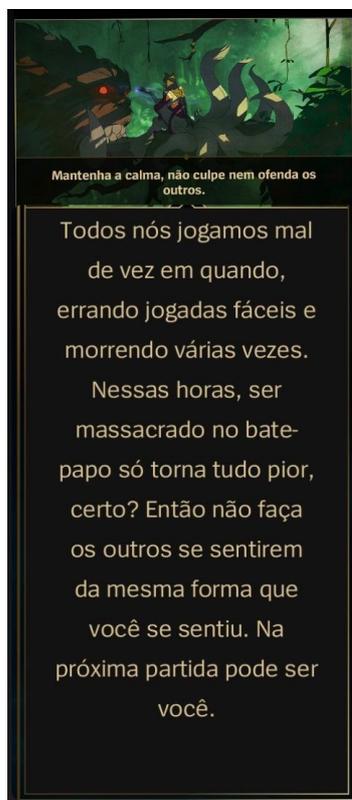
4.2.3 Código dos Invocadores: *League of Legends*

O Código dos Invocadores²⁹ é um manual de comportamento dedicado aos usuários do jogo que oferece conselhos sobre trabalho em equipe, boas maneiras e relacionamento entre jogadores em geral, como uma forma de complementar o disposto no Código de Conduta e Termo de Uso.

Dentre as regras, algumas fazem alusão a questão de comportamentos tóxicos, como “mantenha a calma, não culpe nem ofenda os outros”. O jogador estando em um *chat*, dentro de uma partida ou nos fóruns, há várias pessoas para interagir e diversos tópicos para discutir. Quer esteja discutindo o equilíbrio do jogo e a viabilidade de um campeão, tentando formar uma equipe pré-montada ou apenas expressando opinião, o jogo encoraja a compartilhar os pensamentos com a comunidade.

²⁹*League of Legends*. Código dos Invocadores. Disponível em: <<https://br.leagueoflegends.com/pt/featured/summoners-code>>. Acesso em: 14 de mai. 2022.

Figura 10 - Regra do Código de Conduta desencorajando comportamentos tóxicos dos jogadores.



(LEAGUE OF LEGENDS, 2022)

Dessa maneira, por se tratar de um jogo *online*, em que os seus participantes se comunicam através de *chats* e outros meios disponíveis em *LoL*, essa ampla abertura de interações e diálogo podem acarretar situações negativas e positivas.

Com um olhar positivo desta interação, é analisado que há o emprego de diálogo para criação de estratégias justamente por ser um jogo colaborativo, necessitando que os jogadores elaborem estratégias para que a equipe se articule para ganhar a partida (FLORES et al, 2017), assim como, o diálogo gera a criação de novas amizades e a possibilidade de interação com pessoas de diferentes regiões e culturas.

Entretanto, a liberdade de comunicação entre os jogadores acaba abrindo a possibilidade para jogadores com comportamentos tóxicos, que possuem o propósito de realizar agressões, *trollagens* e ofensas durante uma partida (FLORES et al, 2018).

4.3 O “Tribunal”

Comportamentos tóxicos, como *griefing* exposto supra, são difundidos e problemáticos em muitos locais *online*. Nesse contexto, *League of Legends* recebe milhares de reclamações de jogadores sobre comportamento quase todos os dias. Para lidar com essa situação a Riot Games desenvolveu o “Tribunal”, um sistema de *crowdsourcing*³⁰ que aproveita as normas do jogo para identificar e punir os jogadores infratores, de modo que o “Tribunal” reúne o julgamento humano com as regras, envolvendo e colaborando, portanto, com a comunidade para tentar resolver os comportamentos disruptivos juntos. (NARDI e KOU, 2014).

O “Tribunal” funcionava da seguinte forma: o sistema reunia páginas com informações referentes às partidas nas quais os jogadores eram reportados, que consistiam no registro do bate-papo do jogo, as estatísticas do personagem controlado pelo usuário reportado – cuja análise permitia ter uma noção do desempenho geral do jogador, assim como algumas decisões adotadas durante a partida.

Esses relatórios incluíam o nome do jogador denunciado, o tipo de comportamento e comentários. O jogador selecionava o tipo de comportamento tóxico que gostaria de denunciar de uma lista criada pela Riot Games conforme a figura.

Nesse sentido, o sistema recolhia automaticamente os relatórios enviados e os organiza em casos do “Tribunal”, de modo que um caso no “Tribunal” consistia em vários relatórios de diversos jogadores.

Portanto, é importante ressaltar que nem todo usuário reportado era levado ao “Tribunal”, pois uma série de fatores eram considerados para que isso acontecesse. A plataforma analisava, dentre outros fatores: (i) o número de vezes que o usuário já havia sido reportado; (ii) a frequência à qual o usuário era reportado; (iii) o(s) motivo(s) dados pelo(s)

³⁰ Por definição, o *crowdsourcing* combina os esforços de voluntários identificados ou de trabalhadores em tempo parcial, num ambiente onde cada colaborador, por sua própria iniciativa, adiciona uma pequena parte para gerar um resultado maior. O "*crowdsourcing*" é feito por um público indefinido, em vez de ser encomendado ou atribuído a um grupo especificamente designado para realizá-lo. Portanto, é um processo de obtenção de serviços, ideias ou conteúdo mediante a solicitação de contribuições de um grande grupo de pessoas e, especialmente, de uma comunidade online, em vez de usar fornecedores tradicionais ou uma equipe de empregados. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Crowdsourcing>>. Acesso em: 16 de mai. 2022.

usuário(s) que o reportou(aram); (iv) a idade da conta do usuário; e (v) a reputação do(s) usuário(s) que enviaram os relatos³¹.

Os jogadores com níveis mínimos de experiência em suas contas (a partir do nível 20 ou nível máximo de 30) e que nunca foram suspensos por infringir os Termos de Uso e/ou Código de Conduta, podiam acessar um número determinado de páginas do “Tribunal” por dia para julgar os casos, com a opção de emitir um veredito positivo ou negativo sobre a punição do jogador reportado, ou então “pular” o caso (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

Os jogadores que participavam do “Tribunal” tinham o desempenho avaliado com base na “conformidade de seus votos” x “vereditos finais” de cada caso. Dessa forma, os usuários que consistentemente votavam conforme as decisões finais recebiam a oportunidade de acessar mais casos por dia, incentivando a participação nesse sistema (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

Figura 11 - Um caso do “Tribunal”.



(NARDI e KOU, 2014)

Para se chegar a esse veredito final, após um número mínimo de 20 votos – se a votação observasse uma proporção maior de votos a favor da punição, o caso era revisado por um

³¹ Esses critérios são descritos na seção “Como um caso chega ao Tribunal?” da Política do Tribunal. Disponível em: <<https://br.leagueoflegends.com/pt/legal/tribunal>>. Acesso em: 16 de mai. 2022.

funcionário da Riot Games, responsável por aprovar a punição adequada ou então perdoar o usuário denunciado.

As penalidades impostas a partir do “Tribunal” funcionavam em um sistema gradativo, tornando-se progressivamente mais severas conforme a reincidência do usuário reportado, variando desde simples avisos sobre a condenação no sistema, até suspensões permanentes de acesso ao jogo (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

O “Tribunal” foi implementado em maio de 2011, e em maio de 2012, a Riot Games informou que mais de 47 milhões de votos foram lançados no “Tribunal” e 74% dos jogadores disciplinados pelo “Tribunal” melhoraram seu comportamento no jogo. O sistema foi descrito como uma maneira de manter a comunidade *LoL* construtiva e agradável (NARDI e KOU, 2014).

Sendo assim, a criação do “Tribunal” possuía o propósito de assegurar que todos os usuários de *League of Legends* tivessem uma experiência divertida e segura, bem como proporcionasse justiça àqueles que tivessem seus direitos violados e àqueles que tivessem condutas considerada inadequadas dentro do jogo, havendo punições de acordo com os Termos de Uso e Código de Conduta supracitados.

4.3.1 O Ecossistema de Governança

A Riot Games aprimorou sua governança³² sobre a violação de seus Termos de Uso em conjunto com seus usuários, uma vez que permite que os próprios jogadores policiassem a conduta uns dos outros, de modo que o “Tribunal” contribuiu para a construção de um ecossistema híbrido de governança da plataforma do *League of Legends*, tendo em vista que as regras formais dispostas nas políticas legais da Riot Games atuam em conjunto com as normas sociais desenvolvidas organicamente pela comunidade de jogadores (NARDI e KOU, 2014).

Tecendo maiores comentários acerca do tema, no contexto do “Tribunal” supracitado, era necessário que os jogadores analisassem cada caso com base nos Termos de Uso e Código de Conduta de *LoL* e Riot Games. Todavia, essas regras formais não se apresentam como ordens

³² A governança compreende todos os processos de governar - seja pelo governo de um estado, por um mercado ou por uma rede - sobre um sistema social ou através do leis, normas, poder ou linguagem de uma sociedade organizada. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Governan%C3%A7a>>. Acesso em: 16 de mai. 2022.

imperativas, sendo, em diversas óticas, interpretadas de acordo com o contexto de cada caso (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

Sendo assim, se uma regra determina que um jogador deve se comportar com “espírito esportivo” ou “facilitar discussões civilizadas”, não se extrai dela um comportamento específico e direto, de modo que cada usuário do “Tribunal” pode interpretar essas regras e chegar a conclusões distintas dos demais (CAMARA e LAZZARINI, 2018) durante a análise de cada caso.

Nesse sentido, a atuação dos jogadores no “Tribunal” incentivava a discussão das próprias regras, pois essas manifestações eram decorrentes das interpretações dos Termos de Uso e Código de Conduta. Por conseguinte, as opiniões eram externadas em locais como o “fórum oficial” do jogo, que foi adotado pelos usuários como um lugar para discussão sobre o significado de regras específicas do Código de Conduta que geravam dúvidas ou então como agir em relação a determinados casos, por exemplo (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

À vista disso, havia a configuração de um sistema híbrido de governança em *League of Legends*, orientado tanto pelas regras oferecidas pela Riot Games, quanto pelas normas sociais e discussões nos fóruns advindos do “Tribunal”, de acordo com Camara e Lazzarini (2018).

O sistema funcionou, portanto, como um meio da comunidade do jogo manifestar sua interpretação das disposições legais, estabelecendo os limites das normas sociais geradas pela própria interação entre jogadores. Esse sistema híbrido de governança pode ser compreendido como uma forma de autorregulação³³ do jogo, de forma que princípios jurídicos como a liberdade de associação e livre iniciativa amparam o direito de empresas privadas voluntariamente se autorregulem por meio de seus estatutos e Termos de Uso, sem interferência do Estado – quando respeitados os limites legais (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

Pelo exposto, segundo Camara e Lazzarini (2018), o sistema de governança de *League of Legends* era semelhante à estrutura de correção, pois o “Tribunal” atuava como uma entidade autorreguladora ao julgar os casos e produzir punições de acordo com o contexto das infrações, porém, sob a supervisão da Riot Games, que detinha a palavra final sobre as sanções

³³ A regulação exercida pelos próprios agentes aos quais se destina, realizada, portanto, por pessoas físicas ou jurídicas, ou grupo destas que autolimitam ou cerceiam suas liberdades de escolhas futuras. (SADDY, André. Regulação Estatal, Autorregulação Privada e Códigos de Conduta e Boas Práticas. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015, p. 87).

e controle sobre da organização do “Tribunal” através do colaborador que acatava – ou não – a decisão proferida.

4.3.2 Uso de Inteligência Artificial

Com a aplicação inicial do “Tribunal”, muitas vezes os jogadores banidos de *League of Legends* não tinham certeza do motivo de terem sido punidos e continuaram a agir negativamente quando as suspensões cessavam, de modo que a empresa desenvolveu “cartões de reforma” para dar feedback aos jogadores penalizados, informando sobre o tipo de comportamento que foram punidos. Desse modo, 50% dos infratores não se comportaram de uma forma que justificasse outra punição nos próximos três meses (MAHER, 2016).

Seguindo essa linha de pensamento, quando enviados os “cartões de reforma” que incluíam as sentenças do “Tribunal”, detalhando as conversas e ações que resultaram na penalidade, a taxa de reforma (o número de usuários punidos pelo sistema que não se comportaram de maneira reprovável nos três meses seguintes à punição) do sistema alcançou uma marca de 70% dos jogadores não praticando comportamentos tóxicos novamente (MAHER, 2016).

Entretanto, apesar de ser um sistema com bons resultados e construções sociais positivas, esse processo com o veredito através da votação pelos membros do “Tribunal” demorava de 2 semanas a 4 semanas para produzir um resultado e esse tempo de resposta é determinante para a reintegração dos jogadores no jogo.

Sendo assim, o sistema foi considerado lento e após 3 anos do início do “Tribunal”, foi instaurado um procedimento que verifica a conduta dos usuários denunciados de maneira automática, utilizando inteligência artificial. Com o conhecimento e dados adquiridos ao longo dos anos com o uso do “Tribunal”, essas informações serviram de insumo para programar um sistema utilizando-se inteligência artificial para julgar os casos.

Com a implementação desse sistema automatizado, foi possível gerar vereditos praticamente imediatos, em que os usuários punidos foram notificados entre 5 e 10 minutos após a infração. Essa mudança elevou a taxa de reforma para 92% e contribuiu com uma redução do comportamento tóxico em partidas ranqueadas – em que a competitividade mais influencia os jogadores – em 40% (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

Por fim, dado o exposto nesse capítulo através do estudo de caso de *League of Legends*, o “Tribunal” aliado ao uso de inteligência artificial pode ser considerado uma forma de resolução

de conflitos pré-contenciosa quando descumpridos o disposto nos Termos de Uso e Códigos de Conduta, e quando analisado sob uma ótica do juízo de adequação esclarecido por Vargas (2012), pode ser visto como um meio de resolução dos conflitos não imposto pelo Judiciário.

Nesse sentido, quando há infração das regras estabelecidas, os jogadores idôneos selecionados para compor o “Tribunal” podem ser considerados o júri do sistema, analisando as provas e determinando se o infrator é culpado ou inocente. Além disso, um funcionário da Riot Games, julgador terceiro e desinteressado, impõe a decisão que não é proferida por um integrante do Poder Judiciário (CAHALI, 2013).

Portanto, conclui-se pela possibilidade da autorregulamentação da Riot Games ao concentrar a resolução dos conflitos na própria plataforma e nas mãos de seus consumidores de forma pré-contenciosa em um contexto de inúmeros litígios (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

5 CONCLUSÃO

A Riot Games realizou uma pesquisa para mapear o comportamento dos jogadores de *League of Legends*, liderado por Jeffrey Lin, ex-designer de Social Systems da empresa, em que foi analisada as interações entre os 67 milhões de jogadores regulares de *LoL*.

De acordo com o estudo, descobriu-se que a grande parte dos comportamentos tóxicos eram de pessoas apenas tendo um dia ruim, se comportando bem na maior parte, mas atacando em ocasiões pontuais. Nesse sentido, por mais que a Riot Games banisse todos os jogadores tóxicos, isso não teria um impacto relevante e duradouro, pois uma forma de reduzir o mau comportamento que a maioria dos jogadores experimentam é mudando a forma como eles agem frente a adversidades.

Dessa forma, embora o anonimato possa ser um catalisador para a toxicidade *online*, a ação em *League of Legends* foi concentrada em haver – ou não – consequências negativas para os infratores, elaborando o sistema chamado “Tribunal”, que criava automaticamente arquivos de casos de comportamentos que os jogadores relataram como inaceitáveis na comunidade, de forma que o sistema permitia aos jogadores revisar os dados do jogo e dos fóruns, elaborando um veredito de acordo com os comportamentos, os Termos de Uso e Códigos de Conduta em cada caso.

Cabe pontuar que todos esses casos foram públicos, para que os jogadores pudessem ver e discutir os comportamentos, de modo que a grande maioria dos cidadãos *online* foi contra todo tipo de discurso de ódio³⁴.

O “Tribunal” deu aos *players* um maior senso de controle sobre o estabelecimento de normas da comunidade, e quando aliado à inteligência artificial, ajudou a mudar o comportamento dos jogadores durante as partidas, de forma que as incidências de homofobia, sexismo e racismo em *League of Legends* caíram para 2%, os xingamentos diminuíram em mais de 40% e 91,6% dos jogadores com comportamentos tóxicos mudaram sua atitude e não cometeram outra ofensa após uma penalidade relatada (JEFFREY, 2015).

Nesse cenário, apresentou-se um panorama sobre o contexto de inúmeros processos no Poder Judiciário e comportamento tóxico dos jogadores, bem como o juízo de adequação que

³⁴ JEFFREY, Lin. Doing Something About the 'Impossible Problem' of Abuse in Online Games. In: Vox. 2015. Disponível em: <<https://www.vox.com/2015/7/7/11564110/doing-something-about-the-impossible-problem-of-abuse-in-online-games>>. Acesso em: 17 de mai. 2022.

demonstra a necessidade de se colocar em tela que as particularidades de cada desavença para que se possa aferir qual técnica deve ser utilizada (VARGAS, 2012), utilizando-se, assim, da criatividade para resolução de conflitos em ambiente de *games* (CAMARA e LAZZARINI, 2018) e possuindo em tela o sistema híbrido de governança – ao aliar as regras legais com as normas sociais construídas no *game* através do “Tribunal”.

À vista disso, o presente trabalho, através de uma metodologia de estudo de caso, apresentou a possibilidade de analisar o “Tribunal” integrado à inteligência artificial sob uma ótica de um meio de resolução dos conflitos não imposto pelo Judiciário, através de um sistema restaurativo de 92% dos usuários infratores³⁵, em que os jogadores íntegros compõem o “Tribunal” como uma espécie de júri e um funcionário da Riot Games delibera sobre a decisão final como um terceiro imparcial ao caso.

Isto posto, a resolução dos conflitos é concentrada na própria plataforma e nas mãos de seus consumidores, de modo que na presente pesquisa, foi apresentado esse sistema, realizando considerações jurídicas sobre as suas diferentes etapas e a sua aplicação, esclarecendo a possibilidade da prática de autorregulamentação da Riot Games ao conferir segurança jurídica às controvérsias praticadas no ambiente de *games*, de modo que essa forma de autorregulamentação das empresa possui respaldo constitucional, nos direitos de livre associação e livre iniciativa (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

Portanto, a construção de uma governança híbrida de parte das regras legais com a comunidade de *League of Legends* e a utilização de “Tribunal” composto pelos consumidores se apresenta como forma de aproximar a resolução de conflitos quando violado os Termos de Uso e Códigos de Conduta de seus jogadores.

Por todo o exposto, a resolução dessas violações dentro do *game* pode ser analisada como um instrumento importante de resolução de conflitos, pois, em conjunto com a comunidade, regulam e julgam violações de maneira pré-contenciosa e criativa em um cenário de abundantes litígios (CAMARA e LAZZARINI, 2018).

³⁵ JEFFREY, Lin. Doing Something About the 'Impossible Problem' of Abuse in Online Games. In: Vox. 2015. Disponível em: <<https://www.vox.com/2015/7/7/11564110/doing-something-about-the-impossible-problem-of-abuse-in-online-games>>. Acesso em: 17 de mai. 2022.

REFERÊNCIAS

ALVEZ, Mariana da Cruz. **O direito fundamental à razoável duração do processo e sua efetividade no processo penal.** In: Repositorio Uniceub. Brasília, 2014.

BLUE, Rosario. *League of Legends: a beginner's guide.* TechRadar. 2020. Disponível em: <<https://www.techradar.com/how-to/league-of-legends-a-beginners-guide>>. Acesso em: 02 de mai. 2022.

CAHALI, Francisco José. **Curso De Arbitragem.** 3 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

CAMARA, Dennys Eduardo Gonsales; LAZZARINI, Giuseppe Mateus Boselli. **Game Over: As formas (criativas) de resolução de conflitos em games.** São Paulo, 2018. Disponível em: <<https://baptistaluz.com.br/institucional/resolucao-de-conflitos-em-games/>>. Acesso em: 13 de mai. 2022.

CARVALHO, E. G. **Cyberbullying em jogos online - Categorização dos conteúdos, levantamento nacional dos jogadores e perfil das vítimas.** Pós-Graduação em Psicologia - Universidade Tuiuti do Paraná. Curitiba, 2014.

CARVALHO, Victor; TEIXEIRA, Carla; CARVALHO, Breno. **Jogadores Tóxicos: Uma análise comportamental dos jogadores brasileiros de LOL.** Universidade Católica de Pernambuco. In: XIV SBGames – Teresina, 2015.

Confederação Brasileira de *eSports*. **O que são os eSports?.** Disponível em: <<http://cbesports.com.br/esports/esports-o-que-sao/#o-que-e-esports>>. Acesso em: 03 de mar. 2022.

DIDIER Jr., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento.** 21. ed. - Salvador: Ed. Jus Podivm, 2019.

FRAGOSO, S. “HUEHUEHUE eu sou BR”: *spam, trollagem e griefing nos jogos on-line*. Revista Famecos (Online). Porto Alegre, v. 22, n. 3, p. 129-146, 2015.

FERNANDEZ, Amanda. **Comportamento Tóxico em Jogos Multiplayer Online: Uma Revisão Narrativa**. In: Repositório UFPel. Universidade Federal de Pelotas – Rio Grande do Sul, 2017.

FLORES, Juliana D.; REAL, Luciane M. C. **Jogos online em grupo (MOBAS): Jogadores Tóxicos**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. In: XVII SBGames - Paraná, 2018.

FLORES, Juliana D.; MICHAÏLOFF Franceline; REAL, Luciane M. **League of Legends: o que move os jogadores?**. In: XVI SBGames – Curitiba – PR – Brazil, November 2th - 4th, 2017.

FONSECA, L. L. **GamerGirls: A mulher nos jogos digitais sob a visão feminina. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação)** - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2013.

GRANDO, C. M. et al. **No Clube do Bolinha: Sentimentos e percepções a respeito da presença feminina nos games**. XII Simpósio Brasileiro de Games e Entretenimento Digital SBGames. São Paulo, 2013.

GROUP, Sioux. **Pesquisa Game Brasil**. 8ª Ed. [S. l.], 23 de mar. 2021. Disponível em: <<https://www.pesquisagamebrasil.com.br/pt/ebooks/>>. Acesso em: 29 de mar. 2022.

HIGGIN, T. **Online Games and Racism, Sexism, and Homophobia**. The International Encyclopedia of Digital Communication and Society, 2015.

JEFFREY, Lin. **Doing Something About the 'Impossible Problem' of Abuse in Online Games**. In: Vox. 2015. Disponível em: <<https://www.vox.com/2015/7/7/11564110/doing-something-about-the-impossible-problem-of-abuse-in-online-games>>. Acesso em: 17 de mai. 2022.

KURTZ, G. B. **A ética dos computadores e a ética dos griefers nos jogos League of Legends e Dota 2**. XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. São Paulo, 2016.

League of Legends. **Código de Conduta**. Disponível em: <https://www.leagueoflegends.com/pt-br/event/league-of-legends-code-of-conduct/>. Acesso em: 14 de mai. 2022.

League of Legends. **How do play**. 2022. Disponível em: <https://www.leagueoflegends.com/pt-br/how-to-play/>>. Acesso em: 04 de mai. 2022.

MAHER, Brendan. **Good Gaming: Scientists are helping to tame toxic behaviour in the world's most popular online game**. In: Nature. Vol 531, 2016. Disponível em: <https://www.nature.com/articles/531568a.pdf>>. Acesso em: 17 de mai. 2022.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. **Processo de conhecimento**. 12 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MONTOVANI, Igor. **O que é MOBA: Entenda essa modalidade que domina o mundo de Esports**. 2018. Disponível em: <https://mktesports.com.br/blog/esports/o-que-e-moba/>>. Acesso em: 02 de mai. 2022.

NARDI, Bonnie; KOU, Yubo. **Governance in League of Legends: A Hybrid System**. University of California, 2014. Disponível em: <file:///C:/Users/99825573/Desktop/Elabora%C3%A7%C3%A3o%20de%20Monografia/3.%20Projeto/Refer%C3%Aancias/Textos%20Base/Governance%20in%20League%20of%20Legends.pdf>>. Acesso em: 16 de mai. 2022.

Newzoo. **About Newzoo**. Disponível em: <https://newzoo.com/about/>>. Acesso em: 03 de mar. 2022.

Newzoo. **Global Games Market Report 2021**. Disponível em: <https://newzoo.com/insights/trend-reports/newzoo-global-games-market-report-2021-free-version/>>. Acesso em: 30 de abr. 2022.

RIBAS, Douglas. **Games online: o jogador virtual sofre dano moral?**. Disponível em: <https://canaltech.com.br/games/games-online-o-jogador-virtual-sofre-dano-moral/>>. Acesso em: 20 de abr. 2022.

Riot Games. **Quem Somos**. Disponível em: <<https://www.riotgames.com/pt-br/quem-somos>>. Acesso em: 02. de mai. 2022.

Riot Games. **Termo de Uso**. Disponível em: <<https://www.riotgames.com/pt-br/terms-of-service-BR>>. Acesso em 14 de mai. 2022.

ROX, Maximillian. **League of Legends chega a 180 milhões de jogadores mensais**. 2021. Disponível em: <<https://maisesports.com.br/league-of-legends-180-milhoes-jogadores-mensais/>>. Acesso em: 02 de mai. 2022.

SALLES, Carlos Alberto de. **Arbitragem em Contratos Administrativos**. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo, 2011.

SANTOS, Isadora. *Insights into Latin America's \$3.5 Billion Mobile Games Market: Players, Payers, Revenues, Esports & Market Dynamics*. 2021. Disponível em: <<https://newzoo.com/insights/articles/insights-into-latin-americas-3-5-billion-mobile-games-market-players-payers-revenues-esports-market-dynamics/>>. Acesso em: 03 mar. 2022.

SILVA, Paulo Eduardo Alves. **Resolução de disputas: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados**. 2ª Ed. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da USP (FDRP/USP). Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4394573/mod_resource/content/1/01-Paulo%20Eduardo%20Alves%20da%20Silva-2%C2%AA%20Ed.pdf>. Acesso em: 22 de abr. 2022.

StartLaw. **Termo de uso: o que é e quais elementos são essenciais**. Disponível em: <<https://thestartlaw.com/termo-de-uso/>>. Acesso em: 13 de mai. 2022.

SULER, J. *The Online Disinhibition Effect*. Cyberpsychology & behavior, vol. 7, n. 3, p. 321-325. New Jersey, 2004.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil: teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento, procedimento comum**. 60. ed. – [2. Reimpr.]. – Rio de Janeiro: Forense, 2019.

VARGAS, Sarah Merçon. **Meios Alternativos na Resolução de Conflitos de interesses Transindividuais**. Tese de Mestrado da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, 2012. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-06032013-091823/publico/Dissertacao_VF_Sarah_Mercon_Vargas.pdf>. Acesso em: 24 de abr. 2022

WOLF, Jacob. *League 101: A League of Legends beginner's guide*. ESPN, 2020. Disponível em: <https://www.espn.com/esports/story/_/id/29915901/league-101-league-legends-beginner-guide>. Acesso em: 02 de mai. 2022.