

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE GOIÁS – UNIGOIÁS
PRÓ-REITORIA DE ENSINO PRESENCIAL – PROEP
SUPERVISÃO DA ÁREA DE PESQUISA CIENTÍFICA - SAPC
CURSO DE DIREITO

**DIREITOS DO CONSUMIDOR NA ERA DAS ASSINATURAS E SERVIÇOS DE
STREAMING: ANÁLISE DOS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS
CONSUMIDORES EM CONTRATOS DE ADESÃO RELACIONADOS A SERVIÇOS
DE ASSINATURA E STREAMING**

MARIANA MARTINS MONTEIRO
ORIENTADORA: Dra. MÁRCIA SANTANA SOARES

GOIÂNIA
Outubro/2025

MARIANA MARTINS MONTEIRO

**DIREITOS DO CONSUMIDOR NA ERA DAS ASSINATURAS E SERVIÇOS DE
STREAMING: ANÁLISE DOS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS
CONSUMIDORES EM CONTRATOS DE ADESÃO RELACIONADOS A SERVIÇOS
DE ASSINATURA E STREAMING**

Trabalho final de curso apresentado e julgado como requisito para a obtenção do grau de bacharelado no curso de Direito do Centro Universitário de Goiás – UNIGOIÁS na data de dezembro de 2025.

Dra. M.a Esp. Márcia Santana Soares
Centro Universitário de Goiás – UNIGOIÁS

Dedicatória

Dedico este trabalho primeiramente a Jesus, fonte de todo conhecimento e sabedoria. À minha família pelo apoio incondicional, aos professores pela inspiração e aos amigos pela presença e incentivo constante.

DIREITOS DO CONSUMIDOR NA ERA DAS ASSINATURAS E SERVIÇOS DE STREAMING: ANÁLISE DOS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS CONSUMIDORES EM CONTRATOS DE ADESÃO RELACIONADOS A SERVIÇOS DE ASSINATURA E STREAMING.

Mariana Martins Monteiro¹

Márcia Santana Soares²

Resumo: O presente trabalho analisa os desafios jurídicos enfrentados pelos consumidores em contratos de adesão firmados com plataformas digitais de assinatura e streaming, como Netflix, Amazon Prime e Spotify, que transformaram o modo de consumir entretenimento. Embora esses serviços tenham ampliado o acesso a conteúdos culturais e informacionais, também intensificaram a vulnerabilidade do consumidor, em razão de práticas contratuais que comprometem a clareza, a transparência e o equilíbrio das relações de consumo. A pesquisa foi conduzida por meio de metodologia bibliográfica e qualitativa, com abordagem dedutiva. Partiu-se da análise de princípios gerais do direito do consumidor, previstos na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor (CDC), para, em seguida, examinar situações concretas relacionadas ao consumo digital. Foram consideradas, ainda, jurisprudências do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça de São Paulo, bem como estudos doutrinários de autores como Cláudia Lima Marques, Flávio Tartuce, Pablo Stolze Gagliano e Sílvio de Salvo Venosa. Os resultados apontam que a vulnerabilidade do consumidor se manifesta em diferentes níveis: informacional, técnico e econômico. Questões como renovação automática sem consentimento expresso, dificuldade de cancelamento, imposição de cláusulas abusivas e alteração unilateral de catálogos exemplificam práticas que afetam a autonomia contratual. Nesse cenário, os princípios da boa-fé objetiva, da função social do contrato, da transparência e do equilíbrio contratual assumem papel central para a interpretação e o controle das cláusulas. A experiência internacional, em especial a União Europeia, com o Digital Services Act (DSA) e o Digital Markets Act (DMA), é apresentada como parâmetro regulatório que reforça a transparência algorítmica, combate abusos de grandes plataformas digitais e amplia a liberdade de escolha dos consumidores. Conclui-se que a proteção do consumidor na era digital exige atualização normativa, práticas empresariais mais responsáveis e fortalecimento da educação digital dos usuários, de modo a construir relações contratuais justas e equilibradas.

Palavras-chave: Consumidor. Contratos digitais. Streaming. Vulnerabilidade. Transparência.

CONSUMER RIGHTS IN THE AGE OF SUBSCRIPTIONS AND STREAMING SERVICES: ANALYSIS OF THE CHALLENGES FACED BY CONSUMERS IN ADHESION CONTRACTS RELATED TO SUBSCRIPTION AND STREAMING SERVICES.

Abstract: This paper analyzes the legal challenges faced by consumers in adhesion contracts signed with digital subscription and streaming platforms, such as Netflix, Amazon Prime, and Spotify, which have transformed the way entertainment is consumed. Although these services have expanded access to cultural and informational content, they have also increased consumer vulnerability due to contractual practices that compromise the clarity, transparency, and balance of consumer relations. The research was conducted using a bibliographic and qualitative methodology with a deductive approach. It began with an analysis of the general principles of consumer law, as

¹ Discente do curso de Nome do Curso do Centro Universitário de Goiás – UNIGOIÁS. E-mail: marimartins-1@outlook.com.

² Professora do Centro Universitário de Goiás – UNIGOIÁS. Doutora em Cultura Visual pela FAV/UFG (2024). Mestre em Direito Agrário pela Universidade Federal de Goiás (1999). Especialista em Direito Penal pela Universidade Federal de Goiás (1998). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4537709911803669>. E-mail: marcia.soares@ufg.br.

provided for in the Federal Constitution and the Consumer Protection Code (CDC), and then examined specific situations related to digital consumption. Case law from the Superior Court of Justice and the Court of Justice of São Paulo was also considered, as well as doctrinal studies by authors such as Cláudia Lima Marques, Flávio Tartuce, Pablo Stolze Gagliano, and Sílvio de Salvo Venosa. The results indicate that consumer vulnerability manifests itself at different levels: informational, technical, and economic. Issues such as automatic renewal without express consent, difficulty in cancellation, imposition of abusive clauses, and unilateral alteration of catalogs exemplify practices that affect contractual autonomy. In this scenario, the principles of objective good faith, the social function of the contract, transparency, and contractual balance play a central role in the

interpretation and control of clauses. International experience, particularly in the European Union, with the Digital Services Act (DSA) and the Digital Markets Act (DMA), is presented as a regulatory parameter that reinforces algorithmic transparency, combats abuses by large digital platforms, and expands consumer freedom of choice. It is concluded that consumer protection in the digital age requires regulatory updates, more responsible business practices, and strengthening of users' digital education in order to build fair and balanced contractual relationships.

Keywords: Consumer. Digital contracts. Streaming. Vulnerability. Transparency.

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o consumo de entretenimento passou por uma revolução significativa, com as plataformas de streaming ganhando protagonismo na vida dos consumidores. No Brasil e em todo o mundo, serviços como Netflix, Disney+, Amazon Prime Vídeo e outros transformaram a maneira como filmes, séries e documentários são acessados, oferecendo uma vasta gama de conteúdos a qualquer hora e em qualquer lugar. No entanto, essa nova forma de consumir entretenimento traz à tona questões cruciais sobre a proteção dos direitos dos consumidores, especialmente no que diz respeito à clareza e à justiça dos contratos de adesão.

Os contratos de adesão, frequentemente utilizados por essas plataformas, são elaborados unilateralmente pelo fornecedor, deixando ao consumidor a difícil tarefa de aceitar ou rejeitar termos que muitas vezes não compreende plenamente. Essa dinâmica gera um desequilíbrio considerável, já que o consumidor, em sua maioria, não tem poder de negociação e pode se deparar com cláusulas que limitam seus direitos. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) se apresenta como um instrumento fundamental para garantir que os consumidores sejam protegidos contra abusos e práticas desleais.

Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar a vulnerabilidade do consumidor na era digital, especificamente em relação aos contratos de adesão dos serviços de assinatura e streaming. A pesquisa busca responder a questões centrais, como até que ponto os consumidores têm uma compreensão adequada de seus direitos ao aderirem a esses contratos, e quais são os principais desafios enfrentados no exercício do direito de arrependimento, do cancelamento e da modificação de cláusulas. Para tanto, serão examinadas as normativas existentes, o papel do CDC e as práticas adotadas pelas plataformas digitais.

A estrutura do trabalho será dividida em quatro partes principais. Na primeira, será realizada uma contextualização histórica e legal do direito do consumidor no Brasil, com ênfase no CDC e em suas implicações para contratos de adesão. A segunda parte focará na análise das cláusulas abusivas e sua relação com a vulnerabilidade informacional do consumidor. Em seguida, serão abordados os direitos do consumidor em relação ao direito de arrependimento e às alterações contratuais, destacando-se a importância da transparência nas informações. Por

fim, serão apresentadas sugestões de regulamentação e práticas que podem ser adotadas para proteger de forma mais eficaz os consumidores e promover a justiça nas relações contratuais.

Para fundamentar a pesquisa, serão utilizadas obras de autores renomados na área do direito do consumidor, como Giancoli, Miragem e outros especialistas que discutem a dinâmica das relações de consumo e os direitos do consumidor na era digital. O método de abordagem utilizado é o indutivo, com base em pesquisa qualitativa e exploratória. O estudo pretende contribuir para o aprofundamento do entendimento acerca da necessidade de uma proteção eficaz para os consumidores de serviços de assinatura e streaming, promovendo um ambiente mais justo e transparente nas relações de consumo.

MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo foi realizado por meio de uma pesquisa bibliográfica e qualitativa sobre os principais desafios enfrentados pelos consumidores dentro de uma relação jurídica envolvendo serviços de assinatura e streaming, abordando, em especial, mecanismos que possam minimizar a vulnerabilidade dos consumidores inseridos nesses serviços.

A pesquisa terá início de forma exploratória, com o objetivo de identificar as principais questões enfrentadas pelos consumidores, e, em seguida, assumirá caráter descritivo para caracterizar o cenário atual de proteção ao consumidor, coletando informações sobre o cumprimento das normas.

A abordagem utilizada é a dedutiva, uma vez que parte de conceitos e princípios gerais do direito do consumidor, particularmente os estabelecidos na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor (CDC), para, posteriormente, analisar situações específicas relacionadas às práticas das plataformas de streaming. Segue-se, assim, uma lógica dedutiva clara: inicia-se com o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e da proteção prevista em lei, deduzindo-se os problemas que surgem nas relações de consumo em ambiente digital (Gil, 2019).

A partir dessas premissas gerais, é possível levantar hipóteses sobre práticas que desrespeitam os direitos dos consumidores, como a falta de informação adequada e a alteração unilateral de contratos. O método dedutivo, portanto, revela-se como uma abordagem estruturada, que parte de princípios gerais para compreender e analisar a realidade específica das relações de consumo contemporâneas.

Adicionalmente, serão realizados estudos de caso com empresas de streaming que se utilizam de serviços por assinatura, a fim de avaliar a aplicação das normas do CDC e do Decreto n. 11.034/2022. Também será feita uma revisão bibliográfica da literatura existente em

direito do consumidor, abrangendo doutrinas, artigos e jurisprudências, de modo a fornecer suporte teórico e prático à pesquisa.

1 ASPECTOS GERAIS DOS CONTRATOS E RELAÇÃO DE CONSUMO

1.1 DELINEAMENTOS HISTÓRICOS E CONCEITO

Desde os tempos remotos, a formalização de acordos tem sido crucial para garantir o cumprimento das obrigações. O Direito Romano se destaca como o primeiro a sistematizar a regulação dos contratos, estabelecendo categorias contratuais e fundamentos teóricos aplicáveis a todos os contratos. Sua evolução é marcada por períodos distintos que influenciam a regulamentação contratual (Vasconcelos, 2014).

No período clássico, surgem três termos fundamentais: convenção (gênero), contrato e pacto (espécies), com um rigor formalista em que a simples vontade não era suficiente para estabelecer obrigações. Diferentes tipos de contratos foram reconhecidos — *litteris, re e verbis* — e protegidos judicialmente. Posteriormente, os pactos passaram a ser também reconhecidos e tutelados, consolidando a noção de vínculo obrigacional (Vasconcelos, 2014).

A partir do jusnaturalismo, a autonomia individual na formação de contratos foi reforçada, dando origem ao conceito de contrato como base da sociedade moderna. Nesse contexto, a vontade das partes passou a ser considerada elemento essencial para a constituição dos vínculos jurídicos, fortalecendo a ideia de liberdade contratual e de segurança nas relações privadas. No entanto, a teoria clássica dos contratos enfrentou novos desafios com a emergência dos contratos de massa, em que o conteúdo é imposto unilateralmente, destacando a necessidade de que o contrato cumpra uma função social voltada ao desenvolvimento humano (Sigabinazze, 2016).

Assim, o contrato consolidou-se como a mais importante fonte de obrigação, em razão de suas múltiplas formas e repercussões no mundo jurídico. Fonte de obrigação é o fato que lhe dá origem (Gonçalves, 2024).

O contrato é, portanto, um acordo de vontades que gera obrigações e direitos, sendo expressão da autonomia privada e da liberdade de contratar. Essa autonomia, contudo, não é absoluta: deve coexistir com a responsabilidade social e com os princípios da boa-fé e do equilíbrio entre as partes, assegurando que os interesses individuais estejam alinhados à justiça contratual e à função social dos negócios jurídicos.

Em síntese, o conceito moderno de contrato mantém raízes no pensamento clássico, mas

evolui para harmonizar liberdade e solidariedade, reconhecendo que a autonomia privada deve ser exercida de modo ético, responsável e voltado à promoção da dignidade da pessoa humana.

1.2 CONDIÇÕES DE VALIDADE DO CONTRATO

Para que um negócio jurídico produza efeitos e possibilite a aquisição, modificação ou extinção de direitos, é imprescindível que atenda a certos requisitos que configuram os critérios de sua validade. O negócio jurídico válido gera os efeitos pretendidos, caso contrário, será nulo ou anulável.

Os requisitos ou condições de validade dos contratos dividem-se em duas espécies: a) de ordem geral, comuns a todos os atos e negócios jurídicos — capacidade do agente, objeto lícito, possível, determinado ou determinável e forma prescrita ou não defesa em lei (CC, art. 104); e b) de ordem especial, específica dos contratos, consistente no consentimento recíproco ou acordo de vontades.

Esses requisitos podem ser agrupados em três categorias: subjetivos, objetivos e formais (Gonçalves, 2024).

Os requisitos subjetivos compreendem: a manifestação de duas ou mais vontades, a capacidade genérica e específica das partes e o consentimento (Diniz, 2024). A capacidade é condição essencial para a validade, podendo sua ausência gerar nulidade ou anulabilidade do contrato, salvo se suprida por representação ou assistência. A incapacidade pode decorrer de menoridade, embriaguez, dependência ou outras causas. Para as pessoas jurídicas, exige-se representação conforme os estatutos.

O consentimento deve ser livre e espontâneo, abrangendo o entendimento sobre a existência, natureza, objeto e cláusulas do contrato. Quando viciado por erro, dolo ou coação, compromete a validade do negócio jurídico. Ressalta-se que o autocontrato, contrato consigo mesmo, não é admitido, pois o contrato pressupõe pluralidade de vontades.

Os requisitos objetivos dizem respeito ao objeto do contrato, que deve ser lícito, possível e determinado ou determinável. O objeto ilícito, contrário à lei, à ordem pública ou aos bons costumes, invalida o negócio jurídico. Também não se admite objeto impossível física ou juridicamente, como herança de pessoa viva. A determinação do objeto deve ser precisa ou ao menos passível de ser identificada por critérios definidos, sob pena de nulidade e insegurança quanto aos direitos e obrigações das partes.

Por fim, a forma representa o meio de revelação da vontade, devendo ser a prescrita ou não defesa em lei (Gonçalves, 2024). No direito brasileiro, a regra é a forma livre, salvo quando a lei exigir formalidade específica para garantir autenticidade e segurança.

As formas contratuais classificam-se, assim, em: livre, quando não há exigência legal; especial ou solene, quando a lei impõe formalidade específica; e formal, quando o contrato deve ser escrito, conforme o artigo 109 do Código Civil. Essas distinções visam assegurar a validade e eficácia dos negócios jurídicos, protegendo as partes e reforçando a estabilidade das relações contratuais.

1.3 PRINCÍPIOS NORTEADORES DOS CONTRATOS

Os contratos são regidos por princípios que asseguram sua validade, eficácia e adequação à ordem jurídica. Entre eles, destacam-se a autonomia privada, a boa-fé objetiva, a função social e o equilíbrio contratual, os quais orientam tanto a formação quanto a execução e interpretação dos negócios jurídicos.

O princípio da autonomia privada confere às partes a liberdade de estabelecer as condições e os termos que regerão suas relações, desde que respeitados os limites legais e os valores de ordem pública. Representa a base da teoria contratual moderna e traduz a ideia de que cada indivíduo possui o direito de decidir, de forma consciente e voluntária, sobre seus interesses e obrigações. A liberdade de contratar, contudo, não é absoluta: deve conviver com a supremacia da ordem pública e com a necessidade de justiça material nas relações privadas (Gagliano, 2023; Gonçalves, 2024).

Com o avanço das relações econômicas e o surgimento dos contratos de massa, o Estado passou a intervir mais ativamente para corrigir desequilíbrios e proteger o economicamente mais fraco. Essa limitação da autonomia da vontade consagrou a função social do contrato, princípio que vincula a validade e os efeitos do negócio jurídico ao atendimento de sua finalidade social e à preservação da dignidade da pessoa humana. Nessa linha, Gonçalves (2024) explica que a concepção social do contrato se consolidou como um dos pilares da teoria contratual moderna, voltada à realização de uma justiça comutativa capaz de reduzir as desigualdades substanciais entre os contratantes.

A função social impõe, portanto, que o contrato não sirva apenas aos interesses individuais, mas também contribua para o bem-estar coletivo e para a harmonização das relações econômicas e sociais. O contrato deve respeitar valores constitucionais como solidariedade, boa-fé e dignidade da pessoa humana, sendo o instrumento de realização da justiça nas relações privadas.

Nesse mesmo sentido, o princípio da boa-fé objetiva ocupa papel central na teoria contratual contemporânea. Ele exige das partes condutas pautadas pela lealdade, honestidade e cooperação, desde as tratativas até o cumprimento do contrato. Conforme Gonçalves (2024), “o

princípio da boa-fé exige que as partes se comportem de forma correta não só durante as tratativas, como também durante a formação e o cumprimento do contrato”. Essa diretriz impede que uma parte obtenha vantagem indevida ou se beneficie da própria torpeza, impondo ao juiz que presuma a boa-fé e exija prova da má-fé de quem a alega.

A doutrina distingue a boa-fé subjetiva, associada à crença honesta do contratante, e a boa-fé objetiva, representada pelo padrão ético de conduta exigido nas relações contratuais. A boa-fé objetiva manifesta-se por meio de comportamentos que evidenciam o respeito aos direitos e interesses da outra parte, funcionando como cláusula geral de interpretação e integração, que orienta o juiz a considerar a retidão e a confiança como critérios para resolver litígios e corrigir abusos (Coelho, 2012).

Por fim, o princípio da equivalência material, também chamado de equilíbrio contratual, busca preservar a proporcionalidade entre direitos e deveres das partes antes, durante e após a execução do contrato. Esse princípio visa à harmonização dos interesses, mantendo a proporcionalidade inicial e corrigindo eventuais desequilíbrios supervenientes, pouco importando que as mudanças de circunstâncias pudessem ser previsíveis. Assim, o contrato só obriga as partes dentro dos limites do equilíbrio entre as prestações, afastando o rigor cego do antigo *pacta sunt servanda* e abrindo espaço para uma concepção mais justa e social da vinculação contratual (Lôbo, 2002).

Em síntese, a autonomia privada, a boa-fé objetiva, a função social e o equilíbrio contratual compõem o núcleo ético do direito contratual moderno. Juntos, asseguram que a liberdade de contratar não se converta em instrumento de abuso, mas em meio de realização da justiça e da solidariedade nas relações jurídicas.

1.4 TRANSIÇÃO PARA A RELAÇÃO DE CONSUMO: CONTRATO DE ADESÃO, VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E APLICAÇÃO DO CDC NOS CONTRATOS MODERNOS

A passagem da manufatura para a produção em larga escala, iniciada com a Revolução Industrial e intensificada pela globalização e pela era digital, redefiniu a circulação de riquezas e exigiu formas padronizadas de contratação aptas a atender ao consumo massificado. Essa transformação consolidou a necessidade de instrumentos jurídicos capazes de regular relações econômicas em grande escala, marcando a transição para o modelo contratual moderno (Gomes, 1981). Nesse cenário, o contrato de adesão surge como técnica jurídica que permite a contratação em massa, por meio de condições gerais estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor. Essas condições funcionam como “cartas” dirigidas a um público indeterminado,

em que a vontade de uma parte predomina e a outra apenas adere (Saleilles, 1901).

Segundo a clássica definição de Gomes (1981), trata-se de negócio em que a participação de uma das partes se limita à aceitação em bloco de cláusulas predispostas, caracterizadas por uniformidade e rigidez. A adesão não desnatura o contrato, que continua sendo negócio jurídico válido, mas reduz a negociação individual e acentua o desequilíbrio entre as partes.

Historicamente, o contrato de adesão passou por duas fases distintas: a fase abusiva, marcada pelo uso de condições gerais para excluir responsabilidades e impor ônus desproporcionais; e a fase de consolidação, na qual se reconhece sua legitimidade social e econômica, desde que haja controle dos excessos. O desafio contemporâneo, portanto, não é eliminar a adesão, mas controlar sua abusividade.

A transição do contrato civil clássico para a relação de consumo se dá justamente nesse contexto. É importante observar que o contrato de adesão não se confunde com o contrato de consumo, há adesões entre empresas e há relações de consumo sem adesão, mas é fato que a maioria das contratações de consumo ocorre de forma adesiva, o que coloca o consumidor no centro da proteção jurídica.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) representa a resposta normativa a esse novo cenário. Ele reformula o modelo contratual tradicional ao incorporar princípios de boa-fé objetiva, transparência, informação adequada (arts. 6º, III, e 31) e equilíbrio contratual (art. 51), estabelecendo parâmetros para o controle de cláusulas abusivas. Assim, a liberdade contratual cede espaço à efetiva proteção do vulnerável, que se manifesta sob formas técnica, informacional, jurídica e econômica.

Nos contratos digitais, como os de assinatura e streaming, essa vulnerabilidade é ainda mais acentuada. As assimetrias informacionais, a opacidade algorítmica e o uso de interfaces persuasivas (“*dark patterns*”) comprometem o consentimento livre e esclarecido. Nesses casos, o CDC atua como instrumento de reequilíbrio, impondo deveres de informação clara, destacada e acessível sobre preço, periodicidade, renovação automática, limites de uso, política de cancelamento e tratamento de dados pessoais.

O artigo 51 do CDC, por exemplo, invalida cláusulas que restrinjam direitos ou imponham desvantagens excessivas ao consumidor, como a exclusão indevida de responsabilidade, multas desproporcionais ou alterações unilaterais de preço e serviço sem aviso prévio e opção de rescisão sem ônus.

Essas diretrizes evidenciam que o contrato de adesão é compatível com a ordem constitucional desde que cumpra sua função social e respeite a boa-fé objetiva. O critério

essencial para sua validade não é a forma adesiva em si, mas a presença de desigualdade substancial e o impacto concreto das cláusulas sobre o equilíbrio do vínculo.

Nos serviços de streaming e assinaturas digitais, onde a automação e a padronização são regra, o CDC funciona como contrapeso para assegurar consentimento informado, liberdade real de escolha e equilíbrio prestacional. Assim, preserva-se simultaneamente a eficiência da contratação em massa e a dignidade do consumidor.

Em conclusão, a evolução dos contratos de adesão para as relações de consumo digitais demonstra a necessidade de reinterpretar a autonomia privada à luz da função social, da transparência e da justiça contratual. Esse é o alicerce sobre o qual se constroem as novas relações de consumo na era digital, especialmente nos serviços de assinatura e streaming, que serão analisados nos capítulos seguintes.

2 CONTRATOS DE ASSINATURA E STREAMING NA SOCIEDADE DE CONSUMO DIGITAL

2.1 EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DIGITAIS E STREAMING

A transformação da mídia nos últimos vinte anos marcou uma transição profunda: o consumo de entretenimento migrou da televisão aberta e das mídias físicas, como DVDs e CDs, para o modelo digital sob demanda. Esse movimento reduziu drasticamente a posse de mídias físicas: vendas de CDs caíram cerca de 75 %, enquanto serviços como Spotify e Apple Music representam quase 80 % do faturamento da indústria fonográfica. O mercado de vídeo sob demanda também cresceu de forma exponencial, movimentando cerca de US\$ 50 bilhões em 2023, com projeções de alcançar US\$ 100 bilhões até 2025 (Gazza, 2025; Duarte, 2025).

O streaming surgiu no final da década de 1990, mas ganhou força a partir dos anos 2010, quando a banda larga e os dispositivos móveis tornaram viável assistir a conteúdos sob demanda em escala global. Nesse modelo, o consumidor deixa de possuir a mídia física (como DVDs e CDs) para ter acesso instantâneo a catálogos digitais. A Netflix foi pioneira nesse processo, migrando do envio de DVDs pelo correio para o streaming em 2007, tornando-se símbolo da transição para a era digital (Gazza, 2025).

Desde então, o setor se expandiu de forma contínua e acelerada. Em 2023, o mercado global de streaming de vídeo movimentou cerca de 50 bilhões de dólares, e o número de assinantes ultrapassou 1 bilhão no mundo, com a Netflix concentrando mais de 230 milhões de usuários. No campo musical, as vendas de CDs caíram 75%, enquanto serviços como Spotify e Apple Music passaram a representar quase 80% do faturamento da indústria fonográfica

(Duarte, 2025).

No Brasil, a expansão acompanha a democratização da internet, hoje presente em 86,6% da população (2024). Em 2023, cerca de 31,1 milhões de lares brasileiros utilizavam serviços de streaming, consolidando o país como um dos principais mercados emergentes do setor. A facilidade de acesso, a variedade de catálogos e os investimentos em conteúdo original transformaram o streaming no formato dominante de consumo de mídia (Duarte, 2025; Gazza, 2025).

Assim, os serviços de streaming não apenas redefiniram a forma de assistir filmes, séries e ouvir músicas, mas também alteraram profundamente o comportamento do consumidor, que agora busca conveniência, personalização e diversidade de opções em tempo real. O consumo passou a ser guiado por algoritmos de recomendação, interfaces intuitivas e planos de assinatura acessíveis, consolidando um novo paradigma na relação entre tecnologia, mercado e cultura.

2.2 CARACTERÍSTICAS DOS CONTRATOS DE ASSINATURA DIGITAL

Para Marques (2005, p. 14), podemos definir o comércio eletrônico de uma maneira estrita, como sendo uma modalidade de contratação não presencial ou a distância para aquisição de produtos ou serviços através de meio eletrônico ou via eletrônica.

Apesar de sua forma diferenciada, não se trata de uma nova modalidade contratual, mas de um meio distinto de formalização, ao qual se aplicam os mesmos requisitos de validade previstos no Código Civil, como a capacidade das partes, o objeto lícito e a manifestação livre de vontade (Gagliano, 2003; Venosa, 2019).

Entre suas principais características destaca-se a desmaterialização, isto é, a substituição do suporte físico pelo documento eletrônico, o que confere agilidade e praticidade ao processo. A ausência de papel não prejudica a validade do contrato, desde que seja possível comprovar a integridade e a autoria da manifestação de vontade. Soma-se a isso a despersonalização, já que a contratação ocorre sem a presença física das partes, bastando o uso de plataformas digitais, e a desterritorialização, pois os contratos podem ser celebrados entre indivíduos localizados em diferentes lugares e fusos horários, superando barreiras geográficas (Marques, 2005, p. 11).

Outra característica relevante é a celeridade, uma vez que a internet permite que proposta e aceitação ocorram de forma quase instantânea, encurtando o tempo que, nos contratos tradicionais, seria gasto em deslocamentos, envio postal ou formalizações presenciais (Lorenzetti, 2004). A temporalidade, portanto, é relativizada no ambiente digital, pois as tratativas e conclusões podem se dar em tempo real, independentemente da distância entre os contratantes.

Do ponto de vista jurídico, o contrato digital também se caracteriza por sua flexibilidade quanto à forma, em consonância com o princípio da liberdade das formas previsto no artigo 107 do Código Civil, que assegura validade ao negócio jurídico sempre que não houver exigência legal de solenidade específica. Assim, contratos firmados eletronicamente possuem a mesma força dos tradicionais, sendo admitidas diversas modalidades de assinatura eletrônica — desde aquelas baseadas na infraestrutura da ICP-Brasil, instituída pela Medida Provisória n. 2.200-2/2001, até meios alternativos como login e senha, biometria ou certificações privadas. Embora estas últimas não gozem da mesma presunção legal, a jurisprudência tem reconhecido sua validade quando aptas a comprovar autoria e integridade do ato.

Também merece destaque a imaterialidade do objeto, já que muitas vezes o que se contrata é um serviço ou bem digital, como ocorre nos casos de streaming, softwares e produtos intangíveis. Essa peculiaridade reforça a importância da boa-fé objetiva e do princípio da confiança, pois o consumidor não tem contato físico com o produto ou serviço, o que pode gerar insegurança. Como observam Marques (2005) e Gagliano (2003), a proteção jurídica deve acompanhar essa nova realidade, garantindo segurança e equilíbrio nas relações virtuais.

Em síntese, os contratos digitais distinguem-se pela desmaterialização, despersonalização, desterritorialização e celeridade, sem afastar, contudo, os princípios gerais do direito contratual. Trata-se de uma forma moderna de contratação que exige adaptação constante da legislação e da prática jurídica, de modo a assegurar a proteção do consumidor e a segurança dos negócios jurídicos celebrados em ambiente virtual.

2.3 PROBLEMAS RECORRENTES NOS CONTRATOS DIGITAIS

A contratação digital, especialmente nos modelos de assinatura contínua, trouxe novas facilidades ao consumidor, mas também gerou práticas que se revelam problemáticas do ponto de vista jurídico. Entre os principais pontos destacam-se a renovação automática, a presença de cláusulas abusivas, a falta de informação e transparência e as dificuldades de cancelamento.

A renovação automática, prática comum em plataformas de streaming e softwares, muitas vezes é realizada sem consentimento expresso ou de forma pouco clara, contrariando o direito de informação assegurado no artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

As cláusulas abusivas também são recorrentes, pois os contratos eletrônicos geralmente são de adesão, impedindo negociação individual. Nesse sentido, Pablo Stolze Gagliano observa que “a autonomia da vontade se encontra mitigada, prevalecendo condições gerais previamente estabelecidas pelo fornecedor” (Gagliano, 2003, p. 11). O artigo 51 do CDC considera nulas de

pleno direito cláusulas que restrinjam direitos básicos do consumidor, mesmo quando o aceite se dá digitalmente por meio de cliques.

A falta de informação e transparência é outro aspecto sensível. Muitas vezes, valores pós-período promocional, encargos adicionais e condições de rescisão não são destacados de forma clara. Como ressalta Cláudia Lima Marques, “a assimetria informacional no comércio eletrônico é ainda mais acentuada, cabendo ao intérprete reforçar a proteção ao consumidor vulnerável” (Marques, 2005, p. 14).

Por fim, as dificuldades de cancelamento configuram prática recorrente e contrária ao ordenamento jurídico. Muitos serviços impõem burocracias excessivas ou sequer oferecem canais digitais acessíveis, em clara afronta ao artigo 49 do CDC, que assegura o direito de arrependimento e o cancelamento facilitado.

Sob uma perspectiva crítica, observa-se que a maioria das práticas adotadas pelas plataformas digitais, viola frontalmente os direitos básicos do consumidor previstos no artigo 6º do CDC, sobretudo o direito à informação, à liberdade de escolha e à transparência nas relações contratuais. Ao impor contratos de adesão com termos extensos, linguagem técnica e opções de cancelamento ocultas, essas empresas perpetuam um modelo de consumo que transfere integralmente o ônus da atenção e da compreensão ao consumidor, em descompasso com o princípio da boa-fé objetiva. Essa conduta, ainda que disfarçada de praticidade, revela a predominância do interesse econômico sobre a função social do contrato, comprometendo a confiança que deve orientar toda relação de consumo.

Além disso, a ausência de mecanismos efetivos de controle e fiscalização dessas práticas reforça a assimetria de poder entre consumidores e fornecedores no ambiente digital. É inegável que a modernização das formas de consumo exige respostas jurídicas igualmente modernas, capazes de equilibrar eficiência tecnológica e proteção da parte vulnerável. O grande desafio do direito contemporâneo é resgatar a centralidade da pessoa humana dentro da lógica contratual digital, reafirmando que a inovação não pode servir de pretexto para relativizar direitos fundamentais. A aplicação coerente dos princípios do CDC, especialmente os da transparência, boa-fé e equilíbrio, deve ser o instrumento de recondução dessas relações ao seu verdadeiro propósito: garantir justiça e dignidade ao consumidor, mesmo diante das novas dinâmicas impostas pela economia digital.

Dessa forma, observa-se que os contratos digitais, embora representem avanço no consumo moderno, ainda apresentam riscos e desequilíbrios que afetam diretamente a vulnerabilidade do consumidor. A renovação automática sem consentimento, as cláusulas abusivas, a opacidade informacional e as barreiras ao cancelamento evidenciam práticas

incompatíveis com os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do equilíbrio contratual, exigindo atuação legislativa e judicial firme para o efetivo reequilíbrio das relações digitais.

3 DESAFIOS E PERSPECTIVAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

A partir da compreensão do fenômeno contratual e da consolidação dos contratos digitais de adesão, especialmente nas plataformas de streaming, torna-se possível observar que as transformações tecnológicas não apenas ampliaram o acesso a bens e serviços, mas também intensificaram os riscos de desequilíbrio nas relações de consumo. O avanço das práticas digitais trouxe consigo desafios à efetividade dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, exigindo do ordenamento jurídico e das instituições de tutela uma constante adaptação. É nesse contexto que se insere a análise dos princípios e instrumentos voltados à proteção do consumidor diante das novas dinâmicas contratuais e econômicas estabelecidas no ambiente digital.

3.1 APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DO CDC AOS SERVIÇOS DE ASSINATURA E STREAMING E A PROTEÇÃO JURÍDICA DO ADERENTE

A expansão dos serviços de streaming consolidou contratos de adesão firmados eletronicamente, nos quais o consumidor fornece contraprestação pecuniária direta (mensalidade) ou indireta (dados e atenção publicitária) para acesso contínuo a conteúdos digitais. Por sua estrutura padronizada, massificada e essencialmente informacional, tais contratos devem ser interpretados e controlados à luz dos princípios do Código de Defesa do Consumidor (CDC), com destaque para a vulnerabilidade, informação e transparência, boa-fé objetiva e equilíbrio contratual.

Esses princípios não são meramente retóricos, eles condicionam a validade das cláusulas, a execução do serviço e até a responsabilidade civil das plataformas. A vulnerabilidade do consumidor, pedra angular do microssistema protetivo, é especialmente acentuada nos serviços de streaming. O assinante se depara com ecossistemas fechados, algoritmos opacos e políticas unilaterais de uso que modulam preço, qualidade e acesso.

Como destaca Cláudia Lima Marques, “a vulnerabilidade é a base axiológica e metodológica da proteção e informa toda a atividade interpretativa” (Marques, 2020, p. 104).

O princípio da informação, previsto no art. 6º, III, do CDC, opera como condição de validade do consentimento. Na fase pré-contratual, não basta o “sim” formal do clique: é indispensável o dever de esclarecimento sobre preço, renovação automática, limitações técnicas, requisitos de equipamento e variáveis de qualidade do serviço. A falta ou obscuridade

de informações essenciais contamina a vontade, configurando vício do consentimento e violação da confiança legítima.

Serpa Lopes descreve esse fenômeno como dolo negativo, definido como “o silêncio culpososobre fatos que, usando a lei, os usos do comércio ou a natureza do negócio jurídico, deviam ser revelados, apto a induzir o outro contratante em erro” (Lopes, 1944, p. 128).

Essas falhas informacionais tornam-se evidentes quando plataformas ocultam regras de renovação, migram conteúdos “âncora” para pacotes adicionais ou limitam o uso simultâneo sem aviso claro e prévio. Nesses casos, o controle de transparência do CDC incide com máxima intensidade.

A boa-fé objetiva, prevista no art. 4º, III, do CDC e no art. 422 do Código Civil, impõe às partes deveres de lealdade, cooperação e proteção durante todas as fases contratuais. Para Flávio Tartuce, a boa-fé “atua como padrão mínimo de lealdade e correção comportamental, verdadeiro ‘freio às formas contemporâneas de abuso em contratos massificados’” (Tartuce, 2019, p. 95).

Na prática, a boa-fé coíbe condutas como alterações unilaterais de planos sem transparência, bloqueio de contas sem notificação prévia e barreiras desproporcionais ao cancelamento.

A jurisprudência tem reforçado esse entendimento. O TJSP reconhece que cláusulas que permitam variação unilateral da economia do contrato, sem contrapartidas e sem destaque ostensivo, violam a boa-fé e a transparência (TJSP, ApCiv 1094264-61.2015.8.26.0100, Rel. Des. Claudio Godoy, j. 23.11.2016).

No mesmo sentido, o STJ afirma que o direito à informação possui estatura constitucional, estando abrigado no art. 5º, XIV, da Constituição. No REsp 586.316/MG, a Corte destacou o “dever positivo do fornecedor de informar, adequada e claramente, sobre riscos e condições do produto ou serviço”, reconhecendo que a falha informacional pode configurar prática abusiva (STJ, REsp 586.316/MG, Rel. Min. Herman Benjamin, j. 17.04.2007).

Em outro precedente paradigmático (REsp 1.342.899/RS), o STJ considerou enganosa a prática de “antecipação de modelo-ano” de veículo, por frustrar a legítima expectativa criada pela oferta, reafirmando que publicidade e oferta integram o contrato e vinculam o fornecedor (STJ, REsp 1.342.899/RS, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 20.08.2013).

Por analogia, aplica-se aos catálogos de streaming, conteúdos anunciados como atrativos de determinado plano integram a oferta e não podem ser subtraídos sem compensação proporcional, sob pena de ofensa aos arts. 30 e 35 do CDC.

A transparência, assim, deve ser tratada como elemento formal e material do negócio e como base da confiança nas tratativas. Como observa Ascensão, “a realidade histórica do negócio condiciona sua vinculatividade: não é o rótulo do contrato, mas as circunstâncias concretas que delineiam o conteúdo obrigacional” (Ascensão, 2004, p. 168).

O princípio do equilíbrio e a proibição de vantagem manifestamente excessiva (arts. 39, V e X; 51, IV e §1º, CDC) delimitam os parâmetros de legitimidade nas relações digitais. Cláusulas que eliminem a responsabilidade da plataforma por falhas reiteradas, fixem tetos indenizatórios simbólicos ou transfiram ao consumidor ônus probatórios impossíveis são incompatíveis com a boa-fé e com a reparação integral.

Venosa sintetiza: “o abuso não exige *animus nocendi*: há abuso quando o exercício do direito escapa aos fins sociais da lei e à normalidade” (Venosa, 2003, p. 608).

Em síntese, a aplicação dos princípios do CDC aos serviços de streaming traduz uma releitura da autonomia privada sob a ótica da função social e da justiça contratual. A informação adequada, a boa-fé e o equilíbrio são pilares que asseguram que o avanço tecnológico não se converta em instrumento de vulnerabilidade, mas em meio de realização dos direitos fundamentais do consumidor.

3.2 A ATUAÇÃO INSTITUCIONAL E OS MECANISMOS DE TUTELA DOS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A consolidação dos direitos do consumidor no Brasil, com a promulgação da Constituição Federal de 1988 e a edição da Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), inaugurou uma nova fase de proteção jurídica, fundada na noção de que o consumidor é a parte vulnerável nas relações de consumo. Além do plano normativo, o sistema brasileiro estruturou mecanismos de proteção administrativa e coletiva, materializados por órgãos e entidades cuja atuação visa concretizar as garantias legais.

A Política Nacional das Relações de Consumo, prevista no art. 4º do CDC, estabelece como diretriz a atuação governamental para proteger efetivamente o consumidor, inclusive mediante a criação de órgãos especializados. Desse princípio decorre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto por entidades públicas e privadas responsáveis pela implementação dessa política em todo o país. Entre os principais órgãos, destaca-se o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), vinculado à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública. O DPDC tem papel central na formulação de políticas públicas, harmonização de práticas e coordenação das atividades dos órgãos estaduais e municipais.

Os Procons estaduais e municipais são os canais mais próximos da população, atuando na mediação de conflitos, aplicação de sanções administrativas e promoção de campanhas educativas. A experiência desses órgãos mostra-se eficaz na solução extrajudicial de litígios, desafogando o Poder Judiciário e garantindo resultados mais céleres e preventivos.

O Ministério Público, por sua vez, exerce função essencial na defesa coletiva dos consumidores. A Constituição Federal (art. 129, III) e o CDC (art. 82, I) conferem-lhe legitimidade para propor ações civis públicas e termos de ajustamento de conduta (TACs), coibindo práticas abusivas em larga escala, como publicidade enganosa, aumentos arbitrários e cláusulas contratuais abusivas.

As Defensorias Públicas também desempenham papel fundamental na democratização do acesso à Justiça, garantindo a defesa judicial e extrajudicial de consumidores hipossuficientes, sobretudo em casos que envolvem serviços essenciais — saúde, transporte, telecomunicações e energia.

Outro ator importante são as associações civis de defesa do consumidor, legitimadas pelo art. 82, IV, do CDC, para propor ações coletivas e participar de processos administrativos. Elas representam um canal de participação social e controle difuso, fortalecendo o exercício da cidadania e o equilíbrio nas relações de consumo.

A atuação coordenada desses órgãos tem se mostrado decisiva para o combate a práticas comerciais desleais e abusivas. Como ressalta Cláudia Lima Marques, “a efetividade do sistema de proteção depende da coordenação entre os entes públicos e privados, criando uma rede de fiscalização, orientação e repressão que viabilize o exercício concreto dos direitos consumeristas” (Marques, 2019, p. 104).

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) reforça essa compreensão. Em decisão paradigmática, o Tribunal reconheceu a legitimidade ampla dos órgãos de defesa do consumidor e destacou que a proteção consumerista constitui direito fundamental, devendo os instrumentos coletivos ser interpretados de modo a maximizar sua eficácia (STJ, REsp 1.243.887/PR, Rel. Min. Herman Benjamin, j. 28.06.2011)

Portanto, a atuação dos órgãos de defesa do consumidor transcende a mera resolução de litígios individuais: constitui instrumento essencial para a efetivação dos direitos fundamentais, para o equilíbrio das relações de consumo e para a consolidação de uma ordem econômica orientada pelos princípios da dignidade da pessoa humana e da justiça social.

3.3 DESAFIOS REGULATÓRIOS E PERSPECTIVAS PARA O EQUILÍBRIO CONTRATUAL NAS RELAÇÕES DIGITAIS

O avanço tecnológico impôs novos desafios à aplicação dos direitos do consumidor. A lógica dos contratos digitais, baseada em algoritmos, automação e coleta de dados, demanda uma releitura das normas tradicionais e a adequação dos mecanismos regulatórios para garantir transparência e equilíbrio nas relações.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), embora concebido em 1990, continua sendo a principal ferramenta de proteção do consumidor brasileiro. Sua estrutura principiológica, centrada na boa-fé, vulnerabilidade e função social, permite ampla interpretação e adaptação às novas realidades contratuais. No entanto, a era digital trouxe fenômenos que extrapolam o paradigma analógico: contratos formados por “cliques”, consentimentos automatizados, publicidade personalizada e controle algorítmico de preferências exigem um novo olhar sobre os limites da autonomia privada e da proteção informacional.

Como observa Cláudia Lima Marques, “o desafio não é substituir o CDC, mas aplicá-lo de modo inovador, ampliando sua eficácia frente às novas tecnologias e plataformas digitais” (Marques, 2020, p. 117). Essa adaptação requer que o intérprete compreenda o contrato não apenas como instrumento de troca econômica, mas como um mecanismo de circulação de dados e informações, em que a assimetria técnica pode gerar vulnerabilidade acentuada.

No contexto internacional, a União Europeia vem desenvolvendo marcos regulatórios específicos voltados à economia digital, como o Digital Services Act (DSA) e o Digital Markets Act (DMA), que impõem às plataformas obrigações de transparência algorítmica, moderação de conteúdo e restrição a práticas de autopreferência. Essas normas inspiram debates no Brasil, sobretudo em relação à necessidade de responsabilização de plataformas e aprimoramento da regulação de dados pessoais.

No cenário nacional, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) complementam o CDC ao introduzir princípios de liberdade, privacidade e proteção de dados, estabelecendo deveres de transparência e segurança nas relações digitais. A atuação conjunta desses diplomas reforça a tutela da confiança e o direito à autodeterminação informativa.

Entretanto, persistem desafios relevantes: a ausência de padronização para consentimento digital, a dificuldade de fiscalização de cláusulas abusivas automatizadas e a resistência das plataformas em adotar mecanismos de transparência real. A desproporção técnica entre fornecedores globais e consumidores individuais amplia a vulnerabilidade e torna indispensável o fortalecimento dos instrumentos coletivos e administrativos de controle.

Nesse contexto, a função social do contrato e a boa-fé objetiva continuam sendo

parâmetros essenciais para a manutenção do equilíbrio contratual. Como afirma Gonçalves, “a concepção social do contrato apresenta-se modernamente como um dos pilares da teoria contratual” (Gonçalves, 2024). Assim, a modernização regulatória deve preservar o núcleo ético do direito contratual, garantindo que as inovações tecnológicas não esvaziem a proteção jurídica do consumidor.

Por fim, as perspectivas futuras apontam para a integração de normas setoriais e o uso de ferramentas tecnológicas em prol da transparência, como auditorias algorítmicas, selos de conformidade digital e mecanismos automatizados de cancelamento contratual. O desafio está em equilibrar eficiência e proteção, assegurando que a inovação tecnológica se desenvolva dentro dos limites da dignidade humana, lealdade negocial e justiça contratual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os contratos eletrônicos de adesão, especialmente aqueles praticados pelas plataformas de assinaturas e streaming, representam um fenômeno central da economia digital contemporânea. Ao mesmo tempo em que democratizam o acesso a conteúdo e serviços, revelam uma série de fragilidades que exigem constante atenção jurídica. O modelo de contratação padronizado, aliado à ausência de negociação individualizada, expõe o consumidor a práticas abusivas, como cláusulas de renovação automática, limitações na rescisão contratual e insuficiência de informações claras e acessíveis.

Nesse cenário, a principiologia do Código de Defesa do Consumidor mostra-se imprescindível. Princípios como transparência, boa-fé objetiva, equilíbrio contratual e proteção contra cláusulas abusivas precisam ser reinterpretados e aplicados de forma efetiva ao ambiente digital, garantindo que a inovação tecnológica não se traduza em vulnerabilidade para o consumidor. Da mesma forma, a incidência dos direitos fundamentais nas relações privadas consolida-se como parâmetro essencial para conter os excessos das plataformas e assegurar o respeito à privacidade, à liberdade de escolha e à dignidade da pessoa humana.

A atuação dos órgãos de defesa do consumidor desempenha papel estratégico nesse processo. Instâncias como o PROCON e a SENACON, por meio da fiscalização e da mediação de conflitos, contribuem para equilibrar a relação entre consumidores e grandes conglomerados digitais, além de promover a harmonização entre práticas de mercado e direitos fundamentais. Os desafios regulatórios que se colocam para o futuro exigem a atualização constante do ordenamento jurídico. A experiência internacional, especialmente com o Digital Services Act e o Digital Markets Act da União Europeia, aponta diretrizes relevantes, como a transparência dos algoritmos, o fortalecimento do consentimento informado e a limitação de práticas

contratuais abusivas. A adaptação de tais parâmetros à realidade brasileira, em diálogo com o CDC e a LGPD, é um passo necessário para fortalecer a proteção dos consumidores e aumentar a previsibilidade no mercado digital.

O caminho para um maior equilíbrio contratual demanda não apenas a adoção de mecanismos jurídicos mais rigorosos, mas também o incentivo à educação digital da sociedade, permitindo que os consumidores compreendam melhor seus direitos e façam escolhas mais conscientes. A combinação entre clareza nas informações, facilidade no exercício do direito de cancelamento e responsabilização efetiva dos fornecedores constitui um conjunto de medidas capazes de tornar as relações de consumo mais justas e transparentes.

Em síntese, a consolidação de um ambiente contratual equilibrado nas plataformas de streaming depende da conjugação entre legislação, fiscalização e práticas empresariais responsáveis. O avanço tecnológico deve caminhar lado a lado com a proteção dos direitos fundamentais e consumeristas, de modo a assegurar que a expansão do mercado digital se dê em harmonia com os valores constitucionais e sociais que sustentam o Estado Democrático de Direito.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Marcela. **Proteção do consumidor na contratação de serviços de streaming**. Marcela Amaral Blog, 6 jan. 2025. Disponível em: <https://marcelamaral.com.br/2025/01/06/protecao-do-consumidor-na-contratacao-de-servicos-de-streaming/>. Acesso em: 3 out. 2025.

ASCENSÃO, José de Oliveira. Alteração das circunstâncias e justiça contratual no novo Código Civil. In: DELGADO, Mário Luiz; ALVES, Jones Figueirêdo (coords.). **Questões controvertidas no novo Código Civil**. v. 2. São Paulo: Método, 2004. p. 168.

BRASIL. **Medida Provisória n. 2.200-2, de 24 de agosto de 2001**. Institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/antigas_2001/2200-2.htm. Acesso em: 3 out. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 586.316/MG**, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, j. 17 abr. 2007, DJe 19 mar. 2009.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1.243.887/PR**, Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, j. 28 jun. 2011, DJe 1 ago. 2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1.342.899/RS**, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 20 ago. 2013, DJe 9 set. 2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1.599.511/SP**, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 15 mar. 2016, DJe 5 abr. 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AgInt no **AREsp 1.337.742/DF**, 4ª Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 2 abr. 2019, DJe 8 abr. 2019.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. 34. ed. São Paulo: Saraiva, 2024.

DUARTE, Fabio. Video Streaming Services Stats (2025). **Exploding Topics**, 23 jun. 2025. Disponível em: <https://explodingtopics.com/blog/video-streaming-stats>. Acesso em: 3 out. 2025.

GAGLIANO, Pablo S.; FILHO, Rodolfo P. **Novo curso de direito civil: Contratos**. v. 4. 6. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2023. E-book. ISBN 9786553626614. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553626614/>. Acesso em: 27 nov. 2024.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: Contratos**. São Paulo: Saraiva, 2003.

GAZZA, Pedro Paulo. **Evolução da mídia: da TV à era do streaming e o impacto na publicidade**. *DoisZ*, 9 jan. 2025. Disponível em: <https://doisz.com/blog/evolucao-da-midia/>. Acesso em: 3 out. 2025.

GOMES, Orlando. **Contratos**. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1981.

GONÇALVES, Carlos R. **Direito civil brasileiro: Contratos e Atos unilaterais**. v. 3. 21. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. ISBN 9788553622474. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553622474/>. Acesso em: 14 nov. 2024.

INTERNETLAB. Li e aceito: violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais. **Revista InternetLab**, 2023. Disponível em: <https://revista.internetlab.org.br/li-e-aceitoviacoes-a-direitos-fundamentais-nos-termos-de-uso-das-plataformas-digitais/>. Acesso em: 3 out. 2025.

JUSBRAZIL. A proteção do consumidor nas compras de produtos e serviços de streaming. **Jusbrasil**, 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-protecao-do-consumidor-nas-compras-de-produtos-e-servicos-de-streaming/1987769568>. Acesso em: 3 out. 2025.

JUSBRAZIL. Os serviços de streaming podem limitar o compartilhamento de conta? **Jusbrasil**, 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/os-servicos-de-streaming-podem-limitar-o-compartilhamento-de-conta/1488191602>. Acesso em: 3 out. 2025.

JABRA, Alexandre Salomão; MUCELIN, Guilherme. **Responsabilização de plataformas segundo STJ: aplicação-fornecedora**. Consultor Jurídico, 4 out. 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-out-04/garantias-consumo-responsabilizacao-plataformas-segundo-stj2/>. Acesso em: 3 out. 2025.

LOPES, Miguel Maria de Serpa. **O silêncio como manifestação da vontade nas obrigações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Livraria Freitas Bastos, 1944. p. 128.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. **Direito Civil: Contratos**. São Paulo: Saraiva, 2002.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. Princípios sociais dos contratos no CDC e no novo Código Civil. **Jus Navigandi**, Teresina, mar. 2002. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/2796/principios-sociais-dos-contratos-no-cdc-e-no-novo-codigo-civil>. Acesso em: 30 out. 2024.

LORENZETTI, Ricardo Luis. **Comércio eletrônico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. **Proteção do consumidor no comércio eletrônico e a nova crise do contrato**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: RT, 2020.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 9. ed. rev. e atual. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MIGALHAS. Alteração unilateral dos contratos dos serviços de streaming. **Migalhas – De Peso**, 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/353946/alteracao-unilateral-dos-contratos-dos-servicos-de-streaming>. Acesso em: 3 out. 2025.

NEGÓCIOSSC. **O uso da internet, redes sociais e mídia no Brasil em 2024**. *NegóciosSC*, 2024. Disponível em: <https://www.negociossc.com.br/blog/o-uso-da-internet-redes-sociais-e-midia-no-brasil-em-2024/>. Acesso em: 3 out. 2025.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. 3. ed. Rio de Janeiro: Grupo Gen, 2024.

SALEILLES, Raymond. *De la déclaration de volonté: contribution à la théorie du contrat*. Paris: L.G.D.J., 1901.

SIGABINAZZE, Alexandre. A evolução do direito contratual. **Jusbrasil**, 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-evolucao-do-direito-contratual/385381199>
SILVA, Rafael Peteffi da. The applicability of the Brazilian Consumer Protection Code to cloud computing transactions. **SCRIPTed**, v. 10, n. 2, 2013. Disponível em: <https://script-ed.org/article/applicability-consumer-protection-code-cloud-computing-transactions-brazil/>. Acesso em: 3 out. 2025.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 95.

TJSP. 1ª Câmara de Direito Privado. **ApCiv 1094264-61.2015.8.26.0100**, Rel. Des. Claudio Godoy, j. 23 nov. 2016, DJESP 23 nov. 2016.

UNIÃO EUROPEIA. Regulation (EU) 2022/1925 of the European Parliament and of the Council of 14 September 2022 on contestable and fair markets in the digital sector (Digital Markets Act). **Official Journal of the European Union**, 12 out. 2022. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32022R1925>. Acesso em: 3 out. 2025.

UNIÃO EUROPEIA. Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act). **Official Journal of the European Union**, 27 out. 2022. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32022R2065>. Acesso em: 3 out. 2025.

VASCONCELOS, Gesilaine. Influência do Direito Romano na atualidade. **Jusbrasil**, 2014. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/influencia-do-direito-romano-na-atualidade/153252615>. Acesso em: 27 nov. 2024.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil: parte geral**. v. 1. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003. p. 608.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil: Teoria geral das obrigações e dos contratos**. 21. ed. São Paulo: Atlas, 2021.