Cláusulas abusivas em contratos de adesão em serviços de *streaming*

Unfair clauses in adhesion contracts in streaming services

Cláusulas injustas en contratos de adherencia en servicios de streaming

DOI: https://doi.org/10.17655/rdct.2026.e0004

CC BY NC ND

Maria Luiza Cavalieri Rocha [1]

ROR Fundação de Estudos Sociais do Paraná

https://lattes.cnpq.br/0918485582838966

https://orcid.org/0009-0000-7877-7256

Jéssica Jane de Souza [2]

ROR Fundação de Estudos Sociais do Paraná

http://lattes.cnpq.br/9073951682322326

https://orcid.org/0000-0001-6078-6672

1 Graduanda em Direito, Fundação de Estudos Sociais do Paraná – FESP/PR. | Email: mlcr_03@outlook.com

2 Professora e orientadora de Trabalho de Conclusão na Faculdade de Educação Superior do Paraná – FESP/PR. Doutoranda em Direitos Humanos e Políticas Públicas pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR, com bolsa da CAPES. Mestre em Direito pela UNINTER. Especialista em Direito das Famílias e Sucessões e Direito Constitucional pela ABDCONST. | Email: jessicas@fesppr.edu.br

RESUMO:

O presente trabalho analisa a ocorrência de cláusulas abusivas nos contratos de adesão utilizados na prestação de serviços de streaming, à luz do ordenamento jurídico brasileiro, considerando os impactos da sociedade algorítmica e da massificação contratual no ambiente digital. A pesquisa parte da constatação de que a expansão dos serviços de streaming intensificou o uso de contratos padronizados, nos quais o consumidor possui reduzido poder de negociação e enfrenta significativa assimetria informacional. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa e caráter descritivo, fundamentada na análise de obras doutrinárias, artigos científicos e dispositivos legais, especialmente o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Os resultados indicam que cláusulas relacionadas à limitação de responsabilidade, à modificação unilateral do contrato, às restrições ao cancelamento do serviço e ao tratamento opaco de dados pessoais configuram práticas potencialmente abusivas. Evidencia-se, ainda, que a mediação algorítmica intensifica a vulnerabilidade do consumidor, influenciando escolhas e comportamentos de consumo. Conclui-se que a aplicação dos princípios da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da proteção de dados pessoais é essencial para o controle da abusividade contratual e para a promoção de maior equilíbrio, transparência e justiça nas relações de consumo estabelecidas no ambiente digital

PALAVRAS-CHAVE:

Contratos de adesão; Serviços de streaming; Cláusulas abusivas; Boa-fé objetiva; Proteção de dados pessoais.

ABSTRACT:

This study analyzes the occurrence of abusive clauses in adhesion contracts used in the provision of streaming services, in light of the Brazilian legal system, considering the impacts of the algorithmic society and contractual massification in the digital environment. The research is based on the understanding that the expansion of streaming services has intensified the use of standardized contracts, in which consumers have limited bargaining power and face significant informational asymmetry. Methodologically, this is a bibliographic research with a qualitative and descriptive approach, grounded in the analysis of doctrinal works, scientific articles, and legal norms, especially the Consumer Protection Code and the General Data Protection Law. The results indicate that clauses related to the limitation of liability, unilateral contract modification, restrictions on service cancellation, and opaque processing of personal data constitute potentially abusive practices. It is also observed that algorithmic mediation increases consumer vulnerability by influencing choices and consumption behaviors. The study concludes that the application of the principles of objective good faith, the social function of contracts, and personal data protection is essential to control contractual abusiveness and to promote greater balance, transparency, and fairness in digital consumer relations.

KEYWORDS:

Adhesion contracts; Streaming services; Abusive clauses; Objective good faith; Personal data protection.

RESUMEN:

Este estudio analiza la ocurrencia de cláusulas abusivas en contratos de adhesión utilizados en la prestación de servicios de streaming, a la luz del sistema jurídico brasileño, considerando los impactos de la sociedad algorítmica y la masificación contractual en el entorno digital. La investigación se basa en la comprensión de que la expansión de los servicios de streaming ha intensificado el uso de contratos estandarizados, en los que los consumidores tienen un poder de negociación limitado y enfrentan una significativa asimetría informativa. Metodológicamente, se trata de una investigación bibliográfica con un enfoque cualitativo y descriptivo, basada en el análisis de obras doctrinales, artículos científicos y normas legales, especialmente el Código de Protección al Consumidor y la Ley General de Protección de Datos. Los resultados indican que las cláusulas relacionadas con la limitación de responsabilidad, la modificación unilateral del contrato, las restricciones a la cancelación de servicios y el tratamiento opaco de datos personales constituyen prácticas potencialmente abusivas. También se observa que la mediación algorítmica aumenta la vulnerabilidad del consumidor al influir en las elecciones y los comportamientos de consumo. El estudio concluye que la aplicación de los principios de buena fe objetiva, la función social de los contratos y la protección de datos personales es esencial para controlar el abuso contractual y promover un mayor equilibrio, transparencia y equidad en las relaciones digitales con el consumidor.

PALABRAS CLAVE:

Contraedores de adhesión; Servicios de streaming; Cláusulas abusivas; Buena fe objetiva; Protección de datos personales.

1. Introdução

A expansão dos serviços digitais nas últimas décadas tem modificado significativamente as relações de consumo, destacando-se, nesse cenário, os serviços de streaming, como plataformas de vídeo, música e outros conteúdos sob demanda. Esses serviços passaram a ocupar posição central no cotidiano dos consumidores, oferecendo acesso rápido e contínuo mediante a aceitação de contratos de adesão, formalizados por meio de termos de uso e políticas de privacidade. Nesse contexto, a padronização contratual e a ausência de negociação individual revelam um ambiente propício à imposição de cláusulas que podem comprometer o equilíbrio da relação contratual e a efetiva proteção do consumidor (Santana; Ferreira; Santana, 2025).

No âmbito dos serviços de streaming, observa-se a presença recorrente de cláusulas potencialmente abusivas, especialmente aquelas relacionadas à limitação de responsabilidade do fornecedor, à modificação unilateral do contrato, ao cancelamento do serviço e ao tratamento de dados pessoais dos usuários. Conforme destaca Sebastião (2021), as políticas de privacidade dessas plataformas frequentemente apresentam disposições extensas e pouco transparentes, dificultando a compreensão do usuário quanto ao uso e compartilhamento de seus dados, mesmo diante das garantias estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados.

Diante desse cenário, o problema que orienta este estudo consiste em compreender em que medida os contratos de adesão utilizados pelos serviços de streaming, especialmente em um contexto de mediação algorítmica, contribuem para a manutenção de cláusulas abusivas e para a intensificação da vulnerabilidade do consumidor no ambiente digital.

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar a ocorrência de cláusulas abusivas em contratos de adesão utilizados na prestação de serviços de streaming, à luz do ordenamento jurídico brasileiro. Como objetivos específicos, busca-se: examinar a natureza jurídica dos contratos de adesão aplicáveis aos serviços de streaming; identificar as principais cláusulas

potencialmente abusivas presentes nos termos de uso dessas plataformas; e analisar a aplicação de princípios jurídicos, como a boa-fé objetiva, a função social do contrato e a proteção do consumidor, como instrumentos de contenção das práticas abusivas (Favato *et al*., 2024; Melo, 2022).

A relevância da pesquisa justifica-se pelo crescimento exponencial do consumo de serviços de streaming e pela acentuada vulnerabilidade do usuário diante da complexidade dos contratos digitais. Ademais, os impasses relacionados à efetiva compreensão dos termos de uso evidenciam desafios contemporâneos ao Direito Contratual e ao Direito do Consumidor, especialmente em uma sociedade marcada pela automação e pela lógica algorítmica (Medeiros *et al*., 2023). Nesse sentido, o estudo busca contribuir para o debate jurídico acerca dos limites da autonomia privada e da necessidade de maior transparência e equilíbrio nas relações contratuais estabelecidas no ambiente digital.

2. Fundamentação Teórica

A presente seção tem como objetivo apresentar o referencial teórico que sustenta a análise das cláusulas abusivas nos contratos de adesão no contexto dos serviços de streaming. Para tanto, parte-se da compreensão de que as transformações tecnológicas e a digitalização das relações de consumo exigem uma releitura das categorias clássicas do Direito Contratual e do Direito do Consumidor, especialmente diante da crescente complexidade das relações jurídicas mediadas por plataformas digitais (Cavalieri Filho, 2022; Silva, 2023).

Nesse cenário, serão abordados os aspectos relacionados à vulnerabilidade do consumidor nos contratos de adesão digitais, à influência da sociedade algorítmica na formação das escolhas e comportamentos de consumo, bem como aos mecanismos jurídicos de controle da abusividade contratual, com destaque para a aplicação da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da proteção de dados pessoais (Santana; Ferreira; Santana, 2025; Mata; Moura, 2023). Assim, a fundamentação teórica busca oferecer suporte

conceitual e normativo para a compreensão crítica do problema de pesquisa, permitindo a articulação entre teoria e prática no enfrentamento das novas dinâmicas contratuais no ambiente digital.

2.1 Contratos de adesão e vulnerabilidade no ambiente digital

Os contratos de adesão no ambiente digital são concebidos como instrumentos jurídicos marcados pela padronização das cláusulas e pela ausência de negociação individual, característica que se intensifica na sociedade algorítmica. Segundo Santana, Ferreira e Santana (2025), tais contratos colocam em debate a efetiva autonomia privada do consumidor, que se vê diante de escolhas previamente programadas pelas plataformas digitais.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) dispõe que:

> Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo (Brasil, 1990).

Ademais, Carvalho e Teixeira (2018) expõem que, na era digital, a contratação em massa tornou-se regra nas relações de consumo, sobretudo em serviços online, ampliando a desigualdade informacional entre as partes. Nesse contexto, o consentimento muitas vezes ocorre de forma automática e pouco refletida, o que compromete a efetiva compreensão do conteúdo contratual.

Dentro das concepções de Lima (2009), os contratos eletrônicos de adesão, como os modelos *click-wrap, shrink-wrap e browse-wrap*, são juridicamente válidos, desde que observados os princípios da informação clara e da transparência. Como destaca Santos (2020), contudo, a simples aceitação dos termos de uso não garante a compreensão integral de seu conteúdo, especialmente quando estes envolvem o tratamento de dados pessoais.

O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, sendo assegurados ao usuário direitos fundamentais relacionados à informação e à proteção de dados, conforme estabelece o Marco Civil da Internet:

> (...) VI – informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção de dados pessoais, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;
> VIII – consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais.(Brasil, 2014).

A previsão normativa reforça a compreensão de que o acesso à internet ultrapassa a dimensão meramente instrumental, configurando-se como condição essencial para o exercício da cidadania na sociedade digital (Brasil, 2014). Tal entendimento dialoga diretamente com a noção de boa-fé objetiva enquanto padrão normativo de conduta, uma vez que a exigência de informações claras e completas nos contratos digitais concretiza os deveres anexos de transparência e lealdade (Cavalieri Filho, 2022).

Não obstante essas garantias, a complexidade técnica e a extensão dos contratos digitais podem comprometer sua efetividade prática, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais. Nesse sentido, a obrigatoriedade contratual deve ser analisada à luz da proteção do consumidor no ambiente digital. Conforme Lozinski (2025), a função social dos contratos assume papel central nas relações virtuais, exigindo uma atuação regulatória mais incisiva frente às práticas das plataformas digitais.

Em sintonia com essa perspectiva, Silva (2023) sustenta que a validade dos contratos eletrônicos deve ser interpretada em consonância com os direitos da personalidade e os princípios do Direito do Consumidor, não sendo possível admitir que a massificação contratual justifique a supressão de garantias fundamentais.

Dessa forma, os contratos de adesão digitais tendem a consolidar relações de vulnerabilidade e, em certos casos, de submissão programada, especialmente quando mediados por algoritmos que influenciam comportamentos e decisões do usuário (Santana; Ferreira; Santana, 2025). Tal realidade impõe novos desafios ao Direito Contratual, que deve buscar equilibrar inovação tecnológica e proteção jurídica, promovendo a releitura de categorias clássicas como vontade e consentimento no ambiente digital.

2.2 Sociedade algorítmica e influência no consumo

Os serviços de streaming inserem-se na sociedade algorítmica como plataformas capazes de organizar, filtrar e distribuir conteúdo por meio de sistemas automatizados de recomendação. Conforme analisam Da Mata e Moura (2023), a mediação algorítmica assume papel estruturante na construção das experiências culturais contemporâneas, especialmente nos consumos musical e audiovisual.

Nessa mesma direção, Yasuoka (2023) observa que os algoritmos interferem diretamente nas percepções de gosto e escolha, orientando o consumo de forma personalizada e contínua. Sob essa lógica, o usuário deixa de ser apenas destinatário do serviço e passa a integrar cadeias permanentes de coleta e análise de dados, o que repercute juridicamente nas relações de consumo, como destaca Cavalieri Filho (2019) ao tratar da vulnerabilidade do consumidor em ambientes digitais.

Yasuoka (2023) ressalta que a influência algorítmica não ocorre de maneira homogênea, uma vez que as percepções dos usuários variam conforme suas experiências individuais:

> "...analisar as percepções das pessoas é uma tarefa um tanto quanto subjetiva, visto que algumas pessoas podem se influenciar por conteúdos que são exibidos de acordo com seus gostos e preferências, enquanto outras pessoas podem decidir não consumir esses conteúdos mesmo que sejam aderentes a suas preferências. Por isso, é importante uma análise voltada não somente a como os algoritmos influenciam as decisões de consumo, mas também outras perspectivas e particularidades desse objeto de estudo como um todo. Permitindo que a investigação permeie também outros pontos de entendimento dos consumidores finais que estão diretamente a frente dessas recomendações algorítmicas." (Yasuoka, 2023, p.71)

A partir dessa perspectiva, observa-se que a atuação dos algoritmos não pode ser compreendida de forma determinista. Ainda que exista margem para escolhas autônomas, a mediação algorítmica estrutura o ambiente de decisão

do consumidor, influenciando padrões de consumo e direcionando comportamentos. Conforme destacam Da Mata e Moura (2023), os sistemas de recomendação funcionam como mediadores centrais da experiência cultural, organizando o acesso aos conteúdos a partir de critérios de visibilidade, engajamento e rentabilidade.

Ao avançar nessa análise, Frota (2025) demonstra que plataformas como a Netflix operam em um processo de plataformização que ultrapassa a simples disponibilização de conteúdo, incorporando estratégias de metapublicitarização do consumo audiovisual. De modo complementar, Moretti (2018) aponta que os sistemas de recomendação participam ativamente dos processos de subjetivação, influenciando preferências e comportamentos de forma contínua.

Essa dinâmica evidencia que a lógica algorítmica não se limita à personalização da experiência, mas pode atuar como mecanismo indireto de controle, especialmente em relações contratuais massificadas. Nesse sentido, Martins (2020) destaca que a personalização excessiva pode ocultar desequilíbrios estruturais nas relações de consumo, dificultando a percepção de práticas potencialmente abusivas por parte do consumidor.

Sob outro enfoque, Da Mata e Moura (2023) evidenciam que a mediação algorítmica interfere na diversidade cultural ao priorizar conteúdos com maior potencial de engajamento e retorno econômico. Em diálogo com essa perspectiva, Curvello (2019) sustenta que os serviços de streaming produzem tensões entre a regulação privada das plataformas e o direito fundamental à cultura, impactando a cidadania cultural. Essa leitura converge com a crítica de Szabo (2017), ao destacar que a autonomia do consumidor, em contratos digitais padronizados, tende a ser apenas aparente.

Por fim, Yasuoka (2023) problematiza que as recomendações algorítmicas podem reforçar bolhas de consumo, reduzindo a autonomia real do usuário. Em consonância, Frota (2025) demonstra que as experiências oferecidas pelas plataformas são orientadas por métricas de desempenho e retenção, ainda que apresentadas como livres e personalizadas.

Tal cenário dialoga com a crítica de Cavalieri Filho (2022), ao afirmar que práticas de mercado que limitam a liberdade de escolha do consumidor podem configurar abusividade. Desse modo, a sociedade algorítmica redefine

profundamente as relações entre tecnologia, cultura e consumo, exigindo maior controle jurídico das práticas adotadas pelos serviços de streaming.

2.3 Cláusulas abusivas e controle jurídico no ambiente digital

As cláusulas abusivas nos contratos de adesão assumem especial relevância no contexto dos serviços de streaming, em razão da acentuada vulnerabilidade jurídica do consumidor frente à padronização contratual e à ausência de poder de negociação. Conforme leciona Cavalieri Filho (2018), a vulnerabilidade constitui um dos pilares do sistema de proteção do consumidor, sendo intensificada nos contratos massificados, nos quais o usuário apenas adere às condições previamente estabelecidas.

Nos termos do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor, são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou contrariem os princípios da boa-fé e da equidade, especialmente aquelas que:

> I – impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços;
> IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
> § 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:
> I – ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence. (Brasil, 1990).

Tal previsão estabelece um núcleo normativo essencial para o controle das cláusulas abusivas nas relações de consumo, evidenciando a opção do legislador por um modelo de tutela preventiva e corretiva, especialmente relevante nos contratos de adesão, nos quais inexiste espaço real para negociação individual.

Nesse sentido, Vithoft e Toporoski (2024) apontam que tais cláusulas comprometem o equilíbrio contratual ao impor obrigações excessivas ou restringir direitos essenciais. Complementarmente, Santos (2020) sustenta que

a abusividade decorre, sobretudo, da assimetria informacional e da inexistência de consentimento efetivamente livre, elementos recorrentes no ambiente digital.

Sob a perspectiva de Vilarde (2018), o comércio eletrônico potencializa a incidência de cláusulas abusivas ao facilitar a aceitação automática de termos extensos, complexos e redigidos de forma técnica, frequentemente não compreendidos pelo consumidor. Essa realidade é aprofundada nos serviços de streaming, nos quais o usuário assume riscos desproporcionais sem plena consciência de suas implicações jurídicas (Vithoft; Toporoski, 2024).

Sandro Gilbert Martins (2019) reforça essa análise ao sustentar que cláusulas que autorizam alterações unilaterais do contrato, limitam o cancelamento ou impõem restrições excessivas configuram violação direta ao princípio do equilíbrio contratual, consagrado no Código de Defesa do Consumidor. De igual modo, Rodovalho (2019) adverte que a inserção de cláusulas compromissórias ou arbitrais em contratos de adesão deve ser analisada com cautela, sobretudo quando dificulta ou inviabiliza o acesso do consumidor ao Poder Judiciário.

Em consonância, Santos (2020) afirma que a imposição de mecanismos alternativos de resolução de conflitos pode configurar abusividade quando não houver consentimento esclarecido e informação adequada. Nessa linha, Cavalieri Filho (2022) destaca que qualquer disposição contratual que limite o direito de defesa do consumidor afronta a função social do contrato e a proteção da parte hipossuficiente.

Além disso, práticas como a venda casada em serviços de streaming evidenciam o abuso do poder econômico das plataformas digitais, conforme critica Santiago (2021), sendo também apontadas por Vilarde (2018) como manifestações típicas de desequilíbrio contratual. Szabo (2020) complementa essa análise ao demonstrar que tais práticas comprometem a liberdade de escolha e agravam a vulnerabilidade informacional do consumidor no ambiente digital .

Nesse cenário, a boa-fé objetiva assume papel central como instrumento de controle da abusividade contratual. Conforme Cavalieri Filho (2022), esse princípio funciona como padrão normativo de conduta, impondo deveres de

lealdade, transparência e cooperação, indispensáveis à preservação do equilíbrio nas relações jurídicas.

Nessa perspectiva, Bocchi (2025) destaca a função integrativa da boa-fé objetiva, capaz de suprir lacunas contratuais e corrigir distorções decorrentes da desigualdade entre os contratantes, especialmente em contratos de adesão digitais.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais reforça essa lógica ao estabelecer que as atividades de tratamento de dados devem observar a boa-fé e o princípio da transparência, assegurando ao titular o acesso a informações claras, precisas e facilmente acessíveis:

> VI – transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento.
> Art. 9º O titular dos dados pessoais tem direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, que deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva.” (Brasil, 2018).

A referida previsão normativa evidencia que a proteção de dados pessoais não pode ser dissociada do controle da abusividade contratual, especialmente em contratos digitais nos quais o tratamento de dados ocorre de forma intensiva.

Segundo Santos (2020), os contratos de adesão em plataformas digitais frequentemente funcionam como obstáculos à efetivação da LGPD, na medida em que o consumidor é compelido a aceitar políticas extensas, técnicas e pouco compreensíveis, comprometendo o consentimento livre e informado.

Sob esse enfoque, Szabo (2020) destaca que o consentimento formal não garante a efetiva autonomia do consumidor, especialmente quando o tratamento de dados ocorre de forma opaca. Em complemento, Martins (2019) sustenta que a boa-fé objetiva deve orientar a interpretação contratual, impedindo que práticas tecnológicas se sobreponham à proteção da dignidade do consumidor.

Dessa forma, a abusividade contratual na era digital exige uma leitura integrada do Código de Defesa do Consumidor e da Lei Geral de Proteção de Dados. Cavalieri Filho (2018) ressalta que o dever de informar constitui desdobramento direto da boa-fé objetiva, sendo essencial para a validade das relações de consumo.

Por fim, a cláusula geral da boa-fé objetiva apresenta-se como mecanismo eficaz de reequilíbrio das relações contratuais no ambiente digital. Conforme observa Martins (2019), sua aplicação permite enfrentar distorções decorrentes da padronização excessiva e da concentração de poder nas plataformas digitais, contribuindo para harmonizar inovação tecnológica e proteção jurídica.

3. Metodologia

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa e com finalidade descritiva, fundamentada na análise crítica de obras doutrinárias, artigos científicos e dispositivos normativos pertinentes ao tema, especialmente o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados. A abordagem qualitativa justifica-se pela necessidade de compreender os aspectos principiológicos e normativos das relações contratuais no ambiente digital, enquanto o caráter descritivo permite examinar as principais manifestações de cláusulas abusivas nos contratos de adesão em serviços de streaming.

Conforme Gil (2017, p. 44–45), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente por livros e artigos científicos, sendo amplamente utilizada nas ciências jurídicas. A coleta de dados ocorreu por meio de levantamento em bases acadêmicas reconhecidas, como Google Scholar, SciELO e Portal de Periódicos da CAPES, priorizando-se estudos relacionados aos contratos digitais, à sociedade algorítmica, à boa-fé objetiva e à proteção de dados pessoais. A análise foi realizada de forma interpretativa, com organização temática dos conteúdos e confronto entre posições doutrinárias e o ordenamento jurídico brasileiro, permitindo compreender o papel do Direito na contenção de práticas abusivas no ambiente digital.

4. A Resultados e Discussão

A análise da literatura evidencia que os contratos de adesão no ambiente digital, especialmente nos serviços de streaming, estão inseridos em uma lógica estrutural de vulnerabilidade do consumidor, intensificada pela mediação algorítmica e pela padronização contratual. Nesse sentido, Santana, Ferreira e Santana (2025) demonstram que a autonomia privada do consumidor é progressivamente mitigada por sistemas que induzem decisões e consolidam uma forma de submissão programada.

Essa constatação dialoga com Carvalho e Teixeira (2018), que evidenciam o aumento da assimetria informacional nas relações de consumo digitais, exigindo uma releitura das categorias tradicionais do Direito Contratual. Na mesma linha, Lozinski (2025) defende a necessidade de uma atuação regulatória mais incisiva, considerando que a função social do contrato assume papel central no controle das práticas das plataformas digitais.

No que se refere à validade dos contratos eletrônicos, Lima (2009) reconhece sua legitimidade jurídica, desde que observados os deveres de informação e transparência. Contudo, Santos (2020) identifica que, na prática, tais contratos frequentemente funcionam como obstáculos à efetivação da proteção de dados, sobretudo em razão da complexidade e extensão das cláusulas contratuais.

A influência da sociedade algorítmica no consumo também se apresenta como elemento central. Mata e Moura (2023) demonstram que os algoritmos impactam diretamente a diversidade cultural e a forma de acesso ao conteúdo, enquanto Yasuoka (2023) aponta que as recomendações algorítmicas influenciam as escolhas dos usuários e contribuem para a formação de bolhas de consumo. Em complemento, Frota (2025) evidencia que plataformas como a Netflix operam em um processo de metapublicitarização, orientando o consumo por meio de estratégias de retenção e engajamento.

 DOI: 10.17655/rdct.2026.e0004

Do ponto de vista subjetivo, Moretti (2018) sustenta que os sistemas de recomendação participam da construção das subjetividades contemporâneas, enquanto Curvello (2019) aponta tensões entre a regulação privada das plataformas e o direito fundamental à cultura. Tais análises convergem para a compreensão de que a autonomia do consumidor, nesses ambientes, tende a ser apenas aparente, conforme também critica Szabo (2020).

No campo específico das cláusulas abusivas, Vithoft e Toporoski (2024) concluem que tais disposições comprometem o equilíbrio contratual ao impor obrigações excessivas ao consumidor. Santos (2020) reforça que a abusividade decorre, em grande medida, da ausência de consentimento efetivamente livre e informado, enquanto Vilarde (2018) identifica a aceitação automática de termos como fator central de vulnerabilidade.

Além disso, práticas como a imposição de cláusulas arbitrais (Rodovalho, 2019) e a ocorrência de venda casada em serviços de streaming (Santiago, 2020) evidenciam estratégias contratuais que restringem direitos e ampliam o desequilíbrio nas relações de consumo. Nesse contexto, Barboza *et al*. (2022) reafirmam a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor como instrumento fundamental de proteção em contratos padronizados.

No que se refere ao controle jurídico dessas práticas, a boa-fé objetiva emerge como elemento central. Bocchi (2025) e Favato *et al*. (2024) destacam sua função integrativa e corretiva, enquanto Sá (2009) e Silva (2018) reforçam sua relação direta com o dever de informação e transparência. Em complemento, Toniazzo (2022) sustenta que a boa-fé objetiva atua como mecanismo de correção das assimetrias informacionais no contexto da proteção de dados.

A integração entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados também se mostra essencial. Fidelis (2023) e Rosa (2021) defendem uma leitura sistemática desses diplomas normativos, evidenciando que a proteção de dados pessoais se conecta diretamente ao controle da abusividade contratual. Nesse sentido, Medeiros *et al*. (2023) apontam que os termos de uso apresentam fragilidades que comprometem o consentimento do usuário, enquanto Sebastião (2021) evidencia falhas na transparência das políticas de privacidade.

Por fim, Melo (2022) destaca a existência de mecanismos jurídicos voltados à cessação de cláusulas abusivas, reforçando o papel do Direito como instrumento de equilíbrio nas relações contratuais digitais. Assim, os resultados indicam que a abusividade contratual nos serviços de streaming não é um fenômeno isolado, mas estrutural, exigindo uma atuação integrada do ordenamento jurídico para garantir transparência, equidade e proteção efetiva ao consumidor.

5. Conclusão

O presente trabalho teve como objetivo analisar a ocorrência de cláusulas abusivas nos contratos de adesão utilizados na prestação de serviços de streaming, à luz do ordenamento jurídico brasileiro, considerando os impactos da sociedade algorítmica, da massificação contratual e da crescente digitalização das relações de consumo. A partir da revisão bibliográfica realizada, constatou-se que os contratos digitais de adesão, embora juridicamente válidos, apresentam fragilidades estruturais que comprometem o equilíbrio contratual e a efetiva proteção do consumidor.

Verificou-se que a padronização dos termos de uso, associada à ausência de negociação individual e à complexidade técnica das cláusulas, intensifica a assimetria informacional entre fornecedores e usuários. Nesse contexto, a autonomia privada do consumidor revela-se frequentemente reduzida a uma adesão formal, conforme apontam Santana, Ferreira e Santana (2025), especialmente em ambientes mediados por algoritmos que influenciam comportamentos e decisões de consumo de forma contínua.

A análise evidenciou, ainda, que as cláusulas abusivas mais recorrentes nos contratos de streaming estão relacionadas à limitação de responsabilidade das plataformas, à modificação unilateral das condições contratuais, às restrições ao cancelamento do serviço e ao tratamento pouco transparente dos dados pessoais. Observou-se, nesse sentido, que os contratos digitais constituem obstáculos relevantes à efetivação da Lei Geral de Proteção de

Dados, sobretudo quando o consentimento do usuário não se dá de forma livre, informada e inequívoca.

Diante desse cenário, a boa-fé objetiva confirma-se como instrumento central de controle da abusividade contratual no ambiente digital, ao impor deveres de transparência, lealdade e cooperação. Sua aplicação, associada à função social do contrato, revela-se essencial para o reequilíbrio das relações de consumo e para a harmonização entre inovação tecnológica e justiça contratual.

Além disso, a leitura integrada do Código de Defesa do Consumidor e da Lei Geral de Proteção de Dados mostra-se indispensável para o enfrentamento das práticas abusivas no contexto digital. A proteção do consumidor, nesse sentido, não pode se limitar à validade formal dos contratos, devendo abranger a efetiva compreensão de seus termos e os impactos concretos de sua execução.

Conclui-se, portanto, que os contratos de adesão nos serviços de streaming demandam uma releitura crítica das categorias tradicionais do Direito Contratual, à luz das transformações tecnológicas contemporâneas. A abusividade, nesse contexto, manifesta-se não apenas de forma explícita, mas também por meio de mecanismos estruturais que reforçam a vulnerabilidade do consumidor.

Por fim, espera-se que este estudo contribua para o aprofundamento do debate jurídico acerca dos limites da autonomia privada nos contratos digitais e para o fortalecimento da tutela do consumidor frente às práticas das plataformas de streaming. Como agenda futura, sugere-se o desenvolvimento de estudos empíricos e análises jurisprudenciais, a fim de ampliar a compreensão prática do tema e subsidiar a evolução do Direito do Consumidor na sociedade da informação.

CONFLITO DE INTERESSE

Nenhum declarado

REFERÊNCIAS

BARBOZA, Eliezio Nascimento *et al*. Cláusulas abusivas em contratos de adesão bancário à luz do Código de Defesa do Consumidor. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 2, p. e39711225740-e39711225740, 2022.

BOCCHI, Leonardo. **A função integrativa da boa-fé objetiva:** aplicabilidade e efetividade no direito contratual brasileiro. São Paulo: Editora Dialética, 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm. Acesso em: 10 jan. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor: dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Art. 54. Disponível em: https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10599597/artigo-54-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990. Acesso em: 10 jan. 2026.

CARVALHO, Jorge Morais; TEIXEIRA, Micael Martins. Contratos de consumo na era digital, serviços bancários e contratos de adesão. **Revista de Direito**, v. 2018, p. 05-12, 2018.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

CURVELLO, Marcos José Vieira. Streaming, cidadania e sustentabilidade cultural: tensões entre regulação privada e o direito à cultura. In: DEOLINDO, Jacqueline da Silva (org.). **V Diálogos Académicos Brasil España:** direitos humanos, cidadania e sustentabilidade. Rio de Janeiro: Réplica Publicações; Universidad Complutense de Madrid, 2025, p. 37-58.

FROTA, Hamine Laís Sousa. A mediação algorítmica na Netflix: da plataformização à metapublicitarização do consumo audiovisual. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO**, 48, 2025, Vitória.

FIDELIS, Isabela Cristine. **Abusividade contratual na era digital:** aspectos jurídicos e reflexos da LGPD. 2023. 64 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade de Santa Cruz do Sul, Capão da Canoa, 2023.

FAVATO, Amanda Almeida *et al*. Aplicação do princípio da boa-fé na análise da abusividade das cláusulas contratuais em contratos de adesão. **Revista Contemporânea**, v. 4, n. 6, p. e4606-e4606, 2024.

LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. **Validade e obrigatoriedade dos contratos de adesão eletrônicos (*Shrink-wrap* e *click-wrap*) e dos termos e condições de uso (*browse-wrap*):** um estudo comparado entre Brasil e Canadá. 2009. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-03062011-090910/. Acesso em: 10 jan 2026.

LOZINSKI, Gabriela dos Passos. Regulação e proteção nas relações virtuais: plataformas digitais e a função social dos contratos. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 11, n. 7, p. 157-165, 2025.

MATA, Priscila Oliveira da; MOURA, Maria Aparecida. A mediação algorítmica em plataformas de streaming de música e seus desdobramentos na cultura musical. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 23, 2023, Aracaju. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/server/api/core/bitstreams/7bdf83c5-4915-4f2e-b0fe-8e5abe537499/content.

MEDEIROS, Guilherme Tadeu Portella *et al*. Os impasses dos Termos de uso em razão da modalidade de adesão. In: **Conhecimento**: diversidade de estudos produzidos no curso de direito, p. 597, 2023.

MELO, Gustavo Antonio Miqueri de. **Cláusulas abusivas nos contratos de adesão:** métodos de cessação. 2022. 31p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2022.

MORETTI, Felipe Coimbra. O sujeito projetado: o sistema de recomendação Netflix e os processos de subjetivação da sociedade de controle. **Arquivos do CMD**, v. 6, n. 1, p. 141-153, 2018.

RODOVALHO, Thiago. **Cláusula arbitral nos contratos de adesão:** contratos de adesão de consumo, contratos de adesão civis, contratos de adesão empresariais. São Paulo: Almedina Brasil, 2019.

ROSA, Jorge Chagas. **Abusividade contratual na era digital sob a ótica do código de defesa do consumidor:** aspectos teóricos, práticos e reflexos da LGPD. São Paulo: Editora Dialética, 2021.

SÁ, Mariana Barros. **Boa-fé objetiva e a interpretação das cláusulas abusivas**. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais do UniCEUB, Brasília, 2009.

SANTANA, Juracy Martins; FERREIRA, Rafael Freire; SANTANA, Yuri dos Santos. Contratos por adesão na sociedade algorítmica: autonomia privada ou submissão programada?. **Revista Jurídica Gralha Azul - TJPR**, [s.l.], v. 1, n. 28, 2025. DOI: 10.62248/qxxdy271.

SANTIAGO, Gabriel dos Reis. **Streaming de vídeo e práticas abusivas:** em que medida a prática adotada pelas empresas fornecedoras de streaming de vídeo pode ser caracterizada venda-casada nos termos do art. 39, I, CDC. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2020.

SANTOS, Giulianna Delgado. **Contratos de adesão em plataformas digitais como obstáculos para efetivação da lei geral de proteção de dados pessoais**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020.

SANTOS, Henrique Oliveira dos. **Contratos de adesão:** da proteção do direito ao consumidor em relação à cláusula abusiva. 2020. 51p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2020.

SEBASTIÃO, Marta Prado de Albuquerque. Proteção aos dados do usuário de serviços digitais pela LGPD e as cláusulas abusivas na política de privacidade. **Cadernos Jurídicos da Faculdade de Direito de Sorocaba**, v. 3, n. 1, p. 107-120, 2021.

SILVA, Lucas Rocha. **Herança Digital:** a validade dos contratos eletrônicos das plataformas digitais no Direito brasileiro. 2023. 31 f. Artigo (Graduação em Direito) - Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Brasília, 2023.

SILVA, Kassius Kley Lopes Barros da. Uma análise sobre principio da boa-fé e o dever de informar à luz do Código de Defesa do Consumidor. 2018. 42 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Departamento de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Caicó, 2018.

SZABO, Ana Paula Mussi. **A tutela do consumidor nos contratos de adesão**. Curitiba: Juruá, 2020.

TONIAZZO, Daniela Wendt. **O consentimento na Lei geral de proteção de dados e o problema da assimetria informacional:** soluções a partir da cláusula geral da boa-fé objetiva. 2022. 121 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Escola de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do
Sul – PUCRS, Porto Alegre, 2022.

VILARDE, Maria Clara Halfeld. **Comércio eletrônico e cláusulas abusivas nos contratos de adesão**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Faculdade Nacional de Direito, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

VITHOFT, Eduardo; TOPOROSKI, Elizeu Luiz. A vulnerabilidade jurídica do consumidor perante cláusulas abusivas nos contratos de adesão. **Academia de Direito**, v. 6, p. 2908-2930, 2024.

YASUOKA, Renan Takeshi. **Recomendações algorítmicas:** percepções de consumo na plataforma de streaming Netflix. 2023. 89 f. Dissertação (Mestrado em Mídia e Tecnologia) - Faculdade de Artes, Arquitetura, Comunicação e Design da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Bauru, 2023.

Correspondence address:

Jéssica Jane de Souza
Faculdade de Educação Superior do Paraná – FESP/PR
Curitiba, Paraná, Brasil
E-mail: jessicas@fesppr.edu.br

Enviado para submissão: 07/05/2026

Aceito após revisão: 18/05/2026

Publicado no Fluxo Contínuo 17/06/2026