

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, NEGÓCIOS E SAÚDE DE SERGIPE -
FANESE
CURSO DE DIREITO

MAIARA RODRIGUES DA SILVA

O PRINCÍPIO DO PARALELISMO DAS FORMAS E A ABUSIVIDADE NOS MEIOS
DE CANCELAMENTO

ARACAJU
2026

S586p

SILVA, Maiara Rodrigues da

O princípio do paralelismo das formas e a abusividade nos meios de cancelamento / Maiara Rodrigues da Silva. - Aracaju, 2026.
20f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
Faculdade de Administração, Negócios e Saúde de Sergipe. Coordenação de Direito.

Orientador(a): Prof. Dr. Winston Neil Bezerra Alencar

1. Direito 2. Cancelamento 3. Serviços
4. Consumidor I Título

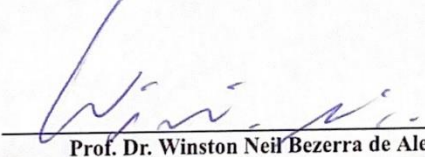
CDU 34 (045)

MAIARA RODRIGUES DA SILVA

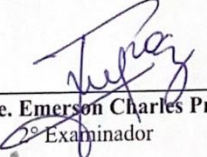
**O PRINCÍPIO DO PARALELISMO DAS FORMAS E A ABUSIVIDADE NOS MEIOS
DE CANCELAMENTO**

Artigo Científico apresentado à Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE,
como requisito parcial e elemento obrigatório para a obtenção do grau bacharel em Direito no
período de 2026.1.

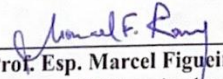
Aprovado (a) com média: *10,0*



Prof. Dr. Winston Neil Bezerra de Alencar
1º Examinador (Orientador)



Prof. Me. Emerson Charles Prac
2º Examinador



Prof. Esp. Marcel Figueiredo Ramos
3º Examinador

Aracaju, 19 de Junho de 2026

O PRINCÍPIO DO PARALELISMO DAS FORMAS E A ABUSIVIDADE NOS MEIOS DE CANCELAMENTO

Maiara Rodrigues da Silva

RESUMO

Contratar um serviço nas relações de consumo atuais, tornou-se cada vez mais rápido e prático, na maioria das vezes realizado com poucos cliques ou uma confirmação por telefone. No entanto, essa facilidade nem sempre se repete quando o consumidor decide encerrar o vínculo. Em muitos casos, surgem obstáculos que tornam o cancelamento demorado e bastante desgastante. A pesquisa tem o intuito de discutir a diferença entre a facilidade de contratação e a dificuldade para cancelar serviços, analisando como essa prática afeta diretamente o equilíbrio nas relações de consumo. O estudo também versa a importância de princípios que orientam o direito do consumidor, como a boa-fé, transparência e o respeito à liberdade de escolha. Tendo isso como base, destaca-se a ideia de que o encerramento de um contrato deve seguir a mesma lógica de facilidade utilizada para adentrá-lo. Observa-se também que as dificuldades impostas ao cancelamento fazem com que o consumidor perca tempo e energia tentando resolver problemas criados pelas próprias empresas. Essa prática é reconhecida como abusiva não somente por decisões jurisprudenciais, como por doutrinadores e até mesmo na própria legislação. Deste modo, conclui-se que garantir um cancelamento simples é essencial para preservar o equilíbrio nas relações de consumo e proteger o tempo e autonomia do consumidor.

Palavras -chaves: Cancelamento de serviços. Relações de consumo. Paralelismo das Formas. Boa-fé. Tempo do Consumidor.

*Artigo apresentado à banca examinadora do curso de Direito da Faculdade de Administração, Negócios e Saúde de Sergipe, em junho de 2026, como critério parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Direito. Orientador: Prof. Dr. Winston Neil Bezerra Alencar.

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a relação de consumo passou por diversas transformações, especialmente no tocante ao aumento dos serviços oferecidos de forma prolongada e com a crescente utilização de meios digitais para a contratação. Nos dias atuais, é comum que a adesão a determinados serviços ocorra de maneira extremamente rápida, muitas vezes com poucos cliques em um aplicativo ou com uma simples confirmação realizada por telefone. Essa facilidade tem sido apresentada pelos fornecedores como um benefício ao consumidor, associando essa contratação à ideia de praticidade, modernidade e agilidade.

Entretanto, essa mesma simplicidade nem sempre se repete quando o consumidor decide encerrar o vínculo contratual. Em muitos casos, o cancelamento do serviço passa a depender de procedimentos mais complexos, demorados ou confusos, criando obstáculos que não existiam no momento da contratação. O que antes era simples e acessível transforma-se em um processo desgastante, marcado por etapas burocráticas, dificuldades de comunicação e ausência de respostas claras por parte do fornecedor.

Esse fenômeno tem se tornado cada vez mais frequente em diversos setores do mercado, especialmente em serviços que funcionam de forma continuada. Academias, operadoras de telefonia, serviços de televisão por assinatura, plataformas digitais e até instituições de ensino costumam adotar procedimentos que facilitam o ingresso do consumidor, mas impõem dificuldades significativas para o encerramento do contrato. A contratação ocorre de forma rápida e intuitiva, enquanto o cancelamento exige longas ligações telefônicas, preenchimento de formulários complexos ou o acesso a plataformas digitais pouco funcionais.

Essa diferença entre a facilidade para contratar e a dificuldade para cancelar revela uma dinâmica que compromete o equilíbrio esperado nas relações de consumo. Ao estabelecer barreiras para a rescisão contratual, o fornecedor transfere ao consumidor um esforço que não existia no momento da adesão ao serviço. Dessa forma, o consumidor passa a assumir encargos desproporcionais apenas para exercer um direito básico: o de encerrar uma relação jurídica que já não lhe interessa.

Diante desse cenário, torna-se necessário refletir sobre os limites dessa prática à luz dos princípios que orientam o Direito do Consumidor. O sistema de proteção consumerista foi estruturado justamente para corrigir desequilíbrios

existentes entre fornecedores e consumidores, reconhecendo que na maioria das vezes, o consumidor ocupa uma posição mais vulnerável dentro da relação contratual. Por essa razão, normas e princípios foram estabelecidos com o objetivo de garantir maior equilíbrio e evitar abusos no funcionamento do mercado.

Nesse contexto destaca-se a importância de analisar o princípio do paralelismo das formas, que estabelece a necessidade de certa correspondência entre a forma utilizada para constituir um ato jurídico e aquela utilizada para desfazê-lo. Aplicado às relações de consumo, esse princípio sugere que o cancelamento de um contrato não pode ser significativamente mais difícil do que o procedimento utilizado para sua celebração. Se a contratação ocorreu de forma simples e acessível, espera-se que o encerramento do vínculo siga lógica semelhante.

A discussão ganha mais relevância quando se observa que muitas das dificuldades impostas ao consumidor não decorrem necessariamente de cláusulas expressas no contrato, mas sim da forma como os procedimentos são organizados pelo fornecedor durante a execução do serviço. Canais de atendimento que não funcionam adequadamente, aplicativos confusos ou exigências administrativas excessivas acabam criando barreiras indiretas ao exercício do direito de cancelamento, prolongando artificialmente relações contratuais que o consumidor já tentou encerrar.

Além disso, essas situações acabam gerando um desgaste que ultrapassa a simples insatisfação com o serviço. O consumidor passa a gastar tempo, energia e esforço tentando resolver um problema que, em muitos casos, foi criado pela própria empresa. Esse cenário se aproxima daquilo que a doutrina denomina desvio produtivo do consumidor, situação em que o indivíduo é obrigado a utilizar seu tempo útil para solucionar falhas que deveriam ser resolvidas de maneira simples pelo fornecedor.

Dessa forma, o problema analisado neste trabalho consiste em verificar se a prática de facilitar a contratação e dificultar o cancelamento pode ser considerada abusiva dentro das relações de consumo. A análise parte da hipótese de que a imposição de procedimentos mais complexos para a rescisão contratual rompe o equilíbrio da relação jurídica, contrariando princípios fundamentais como a boa-fé objetiva, a transparência e a proteção da parte vulnerável.

O objetivo da pesquisa é examinar a compatibilidade dessas práticas com o sistema de proteção estabelecido pelo Direito do Consumidor, buscando compreender de que forma o princípio do paralelismo das formas pode contribuir para a construção

de relações contratuais mais equilibradas. Para isso, serão analisadas normas legais, posicionamentos doutrinários e decisões judiciais que tratam da abusividade nos procedimentos de cancelamento de serviços.

A metodologia adotada é baseada em abordagem qualitativa, com análise da legislação pertinente, da doutrina especializada e de decisões judiciais relacionadas ao tema. A partir desse conjunto de fontes, busca-se compreender como o ordenamento jurídico brasileiro tem enfrentado a prática de dificultar o cancelamento de contratos e quais mecanismos podem ser utilizados para proteger o consumidor contra esse tipo de conduta.

Por fim, pretende-se demonstrar que o respeito à simplicidade no momento do cancelamento não representa apenas uma questão de organização administrativa das empresas, mas uma exigência decorrente dos próprios princípios que estruturam o Direito do Consumidor. Garantir que o consumidor possa encerrar um contrato com a mesma facilidade com que o iniciou é medida essencial para preservar o equilíbrio das relações de consumo e assegurar que o mercado funcione de maneira mais justa e transparente.

2. O DIÁLOGO DAS FONTES E A LÓGICA PRINCIPIOLÓGICA COMO CAMINHO PARA O EQUILÍBIO CONTRATUAL

Para que o exame sobre a abusividade no cancelamento seja completo, é necessário compreender que o Direito não se resume a um amontoado de regras isoladas, mas é estruturado a partir de princípios. O princípio é o mandamento nuclear de um sistema, a viga mestra que orienta a interpretação de todas as demais normas. No campo consumerista, os princípios funcionam como o fio condutor que garante a justiça contratual, impedindo que a letra fria da lei seja usada para oprimir a parte mais fraca. É justamente essa base principiológica que permite a aplicação da Teoria do Diálogo das Fontes, desenvolvida por Erik Jayme e difundida no Brasil por Cláudia Lima Marques. Essa teoria rompe com a ideia de que uma lei deve anular a outra, ao contrário, ela propõe que o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) devem coexistir e conversar entre si.

Essa necessidade de integração é reforçada pela visão de Ricardo Lorenzetti (Lorenzetti, 2009), que descreve “o cenário jurídico atual como um verdadeiro Big Bang legislativo”. Para ele, o surgimento constante de leis especiais cria um sistema

fragmentado e caótico, onde quem aplica o Direito corre o risco de se perder em regras contraditórias. Diante dessa "explosão" de normas, o diálogo das fontes surge como um critério indispensável de coordenação, permitindo que a regra técnica do Paralelismo das Formas (Art. 472 do Código Civil) seja atraída para o universo do consumo para preencher lacunas e garantir que o distrato siga a mesma simplicidade da contratação.

Essa integração ganha força definitiva quando analisamos a natureza do CDC sob a ótica de Nelson Nery Junior e José Geraldo Brito Filomeno. Ao comentar o Art. 1º do CDC, o Prof. Filomeno destaca que estamos diante de normas de ordem pública e interesse social, o que ele define como o "princípio lógico" do sistema. Isso significa que a proteção ao consumidor é uma imposição do Estado para reequilibrar o mercado, não podendo as empresas criar barreiras de saída que anulem essa proteção. Por outro lado, ao tratar do Art. 46, Nelson Nery ressalta que a eficácia de qualquer cláusula está condicionada à transparência e ao conhecimento prévio. Para Nery, se o consumidor não foi claramente informado sobre como desfazer o vínculo com a mesma facilidade com que o iniciou, tal dificuldade se torna juridicamente ineficaz. Portanto, o Diálogo das Fontes não é apenas uma teoria acadêmica, mas a ferramenta que permite unir a técnica civilista aos valores de ordem pública e transparência, impedindo que o fornecedor utilize labirintos burocráticos como estratégia de retenção e garantindo que o direito de escolha do consumidor seja respeitado do início ao fim da relação jurídica.

2.1. A Articulação das normas contra a Vantagem Excessiva

Ao analisar o complexo de procedimentos imposto por determinados fornecedores, é evidente que a resposta jurídica reside na aplicação coordenada das fontes. Como destaca Cláudia Lima Marques (Marques, 2022), trata-se da *"aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas convergentes"*, superando a exclusão normativa para privilegiar a convivência entre diplomas. Nesse contexto, a regra do paralelismo das formas ajuda a preencher a falta de detalhes procedimentais no CDC. Se a boa-fé orienta o início do contrato, ela também deve estar presente no encerramento do vínculo, pois criar dificuldades desproporcionais gera uma vantagem manifestamente excessiva (Art. 39, V, CDC) e viola o direito básico à informação (Art. 6º, III, CDC).

Informar não significa apenas explicar o que está sendo vendido, mas deixar claro como encerrar o contrato. Quando essas informações são ocultas ou confusas, a decisão do consumidor é comprometida, atraindo a regra do Artigo 47, que impõe a interpretação mais favorável à parte vulnerável. Além disso, o Artigo 51, IV, afasta obrigações iníquas ou abusivas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada. Obrigar o adquirente a cancelar por um meio mais complexo do que o usado para contratar desequilibra a relação, restringe a liberdade de escolha e despreza o valor do seu tempo útil, que não pode ser tratado como recurso disponível para o fornecedor.

2.2. O Princípio do Paralelismo das Formas

O Princípio do Paralelismo das Formas, embora tenha se originado no Direito Administrativo, tornou-se um pilar da Teoria Geral dos Contratos ao estabelecer a necessidade da simetria entre o “nascimento” e a “morte” de um ato jurídico. No ordenamento brasileiro, o Código Civil de 2002 positivou essa diretriz em seu artigo 472, determinando que o distrato far-se-á pela mesma forma exigida para o contrato. Esta simetria contratual não é simples formalismo, mas garantia de coerência nos procedimentos.

A importância desse conceito se torna evidente quando tiramos a lógica civilista do papel e jogamos na realidade desigual das relações de consumo. Na prática, o paralelismo das formas passa a se tornar uma ferramenta que viabiliza o direito de dizer “não” e encerrar o vínculo. É o que evita que o fornecedor desenhe o contrato como uma via mão única: ele escancara as portas na hora de vender, mas constrói muros burocráticos assim que o consumidor decide não querer mais a relação contratual. Ao exigir que a saída respeite a mesma simplicidade da entrada, o Direito impede que a forma do contrato seja usada como estratégia de aprisionamento.

2.3. A Simetria do procedimento como Exigência da Boa-fé Objetiva

Nas relações de consumo, entender o paralelismo das formas vai muito além do papel assinado ou do contrato formal. O que está em jogo é a forma como o fornecedor conduz todo o caminho do consumidor, desde o início até o fim da relação. Isso passa, sobretudo, pela confiança criada no momento da contratação. Em seu art. 422, o Código Civil deixa claro que essa relação deve ser guiada pela boa-fé em todas as etapas do contrato: *“Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão*

do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”. Quando esse dever é lido junto com o Código de Defesa do Consumidor, ele deixa de ser uma regra abstrata e passa a funcionar como um limite à atuação do fornecedor diante da parte mais fraca da relação.

É nesse cenário que a simetria do procedimento ganha sentido na prática. Não faz sentido permitir que a empresa use a tecnologia para tornar a contratação rápida, fácil e atrativa e, logo depois, transforme o cancelamento em um processo cansativo e confuso. Se o fornecedor convida o consumidor a entrar sem dificuldades, precisa permitir que ele saia com a mesma simplicidade. Criar obstáculos nesse momento não é estratégia de mercado, é deslealdade.

Como observa Cláudia Lima (2022): “a confiança é o ponto central das relações de consumo.” Para a autora, o comportamento adotado pelo fornecedor no momento da oferta cria expectativas legítimas no consumidor. Se a contratação foi apresentada como simples e descomplicada, esse padrão não pode ser abandonado quando o consumidor decide encerrar o vínculo. Invocar regras internas ou procedimentos escondidos para justificar a dificuldade no cancelamento frustra essa expectativa e compromete a relação.

A diferença entre entrar com facilidade e sair com dificuldade revela um comportamento contraditório, que não encontra amparo jurídico. Exigir e-mails, longas ligações telefônicas ou procedimentos complicados para cancelar um serviço contratado com poucos toques no celular é uma forma clara de abuso. A boa-fé exige coerência. Se a tecnologia foi usada para acelerar a venda e garantir o faturamento, ela também deve servir para assegurar a liberdade de quem não quer mais permanecer vinculado ao serviço. Obrigar o consumidor a passar por tanto desgaste apenas para continuar pagando não é uma prática aceitável e viola o padrão mínimo de correção nas relações de consumo.

2.4. A Resistência ao cancelamento e a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

Para compreender o impacto do desrespeito ao paralelismo das formas é fundamental definir a natureza jurídica do tempo. Embora seja um fenômeno natural que flui independente da vontade humana, no Direito o tempo deixa de ser um conceito abstrato da física para se tornar um bem jurídico escasso. A relevância jurídica do tempo nasce juntamente de sua finitude: por ser um recurso irrecuperável,

o seu uso adequado é o que permite ao indivíduo desenvolver suas aptidões e exercer sua liberdade.

É nesse cenário de valorização do tempo, idealizada por Marcos Dessaune, que se consolida a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. O ponto central dessa construção doutrinária é a compreensão de que o tempo é um recurso produtivo escasso. Segundo Dessaune, (Dessaune, 2011): “o consumidor possui um conjunto de competências que dependem diretamente da disponibilidade do tempo”. Quando o fornecedor impõe obstáculos injustos, ele provoca um “desvio” indesejado dessas competências, forçando o consumidor a gastar sua energia e seu tempo para resolver problemas criados pela própria empresa. Essa tese sustenta que o prejuízo não está na falha ou serviço em si, mas na conduta do fornecedor que viola o dever de resposta adequada, gerando desperdício de tempo em grau inadmissível.

Esse percurso desgastante do consumidor para cancelar um contrato ou sanar um erro administrativo é o que caracteriza dano. Portanto, o desvio produtivo é a materialização da lesão do tempo útil, é o custo imposto a quem, em vez de estar produzindo, descansando ou convivendo socialmente, é forçado a atuar como um especialista em gerenciamento de crises do fornecedor.

Dentro da perspectiva de Dessaune, proteger o tempo não é apenas uma questão econômica, mas um imperativo à proteção da dignidade. Quando o sistema jurídico reconhece o tempo como um bem e pune o seu desperdício injusto, ele reafirma que a eficiência prometida no mercado não deve ser apenas uma estratégia de venda, mas um dever ético de respeito à vida do consumidor.

3. A ASSIMETRIA NA PRÁTICA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Ainda que o Código de Defesa do Consumidor estabeleça mecanismos de proteção e a lógica da simetria contratual, o cotidiano do mercado brasileiro expõe um cenário de desequilíbrio acentuado. É evidente que muitos fornecedores estruturam os fluxos de contratação sob a lógica da máxima agilidade, seja por meio de um aperto de mão, uma assinatura rápida ou um simples "sim" gravado ao telefone. Todavia, essa fluidez desaparece no momento da rescisão, dando lugar a um verdadeiro labirinto burocrático. Essa disparidade não é um erro de percurso, mas uma estratégia deliberada de retenção que atropela a lealdade esperada nas relações de consumo.

As barreiras impostas para o distrato manifestam-se de formas variadas, muitas vezes beirando o injustificável:

Academias e centros de saúde: Estabelecimentos que, após facilitarem a adesão por meio de atendimento presencial, exigem que o cancelamento seja realizado exclusivamente por canais remotos, como e-mails ou plataformas digitais, criando barreiras tecnológicas que não existia no ato da adesão.

Serviços de telecomunicações: operadoras de telefonia e internet que condicionam o cancelamento à utilização de portais instáveis ou aplicativos de navegação confusa, submetendo o consumidor a desgaste excessivo e a falhas de sistema que dificultam, na prática, o exercício do direito de rescisão.

Instituições de ensino e cursos livres: Entidades que condicionam o encerramento do vínculo a plataformas online que, frequentemente, apresentam falhas recorrentes ou ignoram as solicitações, deixando o aluno em um vácuo de resposta.

O resultado desse comportamento é o que a doutrina identifica como uma violação à tranquilidade e à liberdade do consumidor. Ao impor esse percurso cansativo, o fornecedor não desrespeita apenas a equivalência entre a forma de contratar e de encerrar o vínculo, como também obtém vantagem indevida ao prolongar o contrato e cobrar por períodos que o cliente já tentou, sem sucesso, cancelar.

Ao final, é o tempo de vida, um recurso limitado, que acaba sendo consumido para sustentar o lucro indevido de empresas que facilitam a entrada, mas dificultam o exercício do direito de escolha.

3.1. O Decreto 11.034/2022: O SAC e o fim do Sacrifício

A entrada em vigor do Decreto nº 11.034/2022 representou um marco importante na tentativa de equilibrar as forças entre fornecedores e consumidores. Se antes o cancelamento de um serviço muitas vezes era tratado como um favor concedido pela empresa, hoje o texto legal estabelece diretrizes mais rígidas, alinhadas ao Princípio do Paralelismo das Formas.

O principal avanço do decreto está na exigência de que o acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) seja gratuito e, principalmente, multicanal. O art. 11 é claro ao garantir ao consumidor o direito de cancelar o serviço pelos mesmos meios utilizados na contratação. Na prática, isso afasta

condutas abusivas ainda comuns no mercado, como permitir a contratação por aplicativo ou site e, posteriormente, impor barreiras ao cancelamento, exigindo ligações demoradas, múltiplas confirmações ou até o envio de documentos físicos.

Além disso, o decreto enfrenta diretamente a lógica da chamada “retenção forçada”. Ele determina que a opção de cancelamento deve estar disponível já no primeiro menu do atendimento telefônico e em local de destaque nos canais digitais. Não basta existir a opção; ela precisa ser acessível de forma clara e imediata. Também estabelece que a solicitação de cancelamento deve gerar efeitos imediatos, com a suspensão do serviço e a emissão de um protocolo, que funciona como garantia e prova para o consumidor.

Esse ponto é relevante porque reduz significativamente o espaço para práticas abusivas baseadas no desgaste do usuário. Ao obrigar a empresa a agir de forma rápida e transparente, o decreto impede que o consumidor fique preso em etapas desnecessárias ou em tentativas insistentes de retenção.

Mais do que uma norma administrativa, o Decreto nº 11.034/2022 concretiza, na prática, o princípio da boa-fé objetiva. Ele reforça a ideia de que a relação de consumo deve ser pautada pela lealdade, pela transparência e pelo respeito à vontade do consumidor. Não é admissível que a tecnologia seja utilizada apenas para facilitar o lucro na fase de contratação e, ao mesmo tempo, criar obstáculos quando o consumidor decide encerrar o vínculo.

Nesse sentido, quando a empresa ignora essas diretrizes e dificulta o cancelamento, não há apenas descumprimento legal, mas também violação ao tempo útil do consumidor. O que deveria ser um procedimento simples se transforma em um desgaste desnecessário, caracterizando o chamado desvio produtivo. O consumidor deixa de utilizar seu tempo em atividades pessoais ou profissionais para resolver um problema que não deveria existir.

Por isso, garantir um cancelamento rápido e acessível não é apenas cumprir a lei, mas respeitar a liberdade de escolha e a dignidade do consumidor. O decreto, ao impor essas obrigações, contribui para um mercado mais equilibrado, no qual entrar e sair de uma relação contratual não depende de resistência, mas de vontade.

4. A RESPOSTA JUDICIÁRIA À RETENÇÃO INDEVIDA

A reflexão doutrinária e normativa se torna mais concreta quando observamos como o STJ e Turmas Recursais tem lidado na prática com as estratégias de retenção adotadas por alguns fornecedores. Não se trata de aplicar a lei de forma automática, mas de enfrentar situações em que o desequilíbrio contratual é evidente e exige uma resposta compatível com os princípios que regem as relações de consumo. Nesse sentido, a jurisprudência tem reconhecido que a vontade do consumidor não pode ser enfraquecida por exigências em excesso ou por mecanismos burocráticos que na prática dificultam ou impedem o cancelamento do contrato.

Conforme se observa na ementa a seguir, o STJ utiliza o Paralelismo como garantia de que atos jurídicos complexos não sejam desfeitos de maneira unilateral e superficial:

REsp 1201503 / RS - PREVIDENCIÁRIO. APOSENTADORIA POR INVALIDEZ CONCEDIDA JUDICIALMENTE. CANCELAMENTO NA VIA ADMINISTRATIVA. IMPOSSIBILIDADE. AÇÃO REVISIONAL. IMPRESCINDIBILIDADE. ART. 471, I, DO CPC. PARALELISMO DAS FORMAS. RECURSO ESPECIAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO. Deferida a aposentadoria por invalidez judicialmente, pode a autarquia previdenciária rever a concessão do benefício, uma vez tratar-se de relação jurídica continuativa, desde que por meio de ação judicial, nos termos do art. 471, inciso I, do Código de Processo Civil, e em respeito ao princípio do paralelismo das formas.

No âmbito previdenciário, por exemplo, o STJ fixou o entendimento de que um benefício concedido judicialmente só pode ser revisto ou cancelado pela própria via judicial, vedando o cancelamento unilateral administrativo em respeito ao paralelismo que deve haver entre o ato de concessão e o de desfazimento.

No tocante à Teoria do Desvio Produtivo, há entendimento no sentido de que o tempo desperdiçado pelo consumidor para resolver problemas causados pelo fornecedor pode gerar dano moral. Como se vê:

REsp 2205942 / SP RECURSO ESPECIAL 2025/0108819-2, Relatora Ministra DANIELA TEIXEIRA (1188)/ T3 - TERCEIRA TURMA/Data do Julgamento 01/09/2025/ Ementa - DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 5, 7 E 211 DO STJ. RECURSO NÃO CONHECIDO. I. CASO EM EXAME. Recurso Especial interposto com

fundamento nas alíneas "a" e "c" do inciso III do art. 105 da Constituição Federal, em face de acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo que deu provimento à apelação para reconhecer o dano moral sofrido por consumidor decorrente do tempo despendido na tentativa de migração de plano de saúde, aplicando a teoria do desvio produtivo do consumidor, com fixação de indenização em R\$ 10.000,00.

Diante disso, percebe-se que o entendimento do STJ vai além do simples aborrecimento cotidiano, reconhecendo que o tempo útil do consumidor possui valor jurídico. Quando há falha na prestação do serviço que obriga o consumidor a despendar tempo excessivo para resolver problemas que não deu causa, surge o dever de indenizar.

O precedente, portanto, reforça a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo como fundamento legítimo para a responsabilização do fornecedor.

Retomando o paralelismo, destaca-se o seguinte acórdão:

Nº do processo: 202501156958 / 0008856-48.2025.8.25.0084 - Recurso Inominado do requerido. recurso uninominado. direito do consumidor. ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. contrato de prestação de serviços de academia (smart fit). falha na prestação do serviço. superlotação da unidade. quebra da qualidade e da legítima expectativa do consumidor. prova suficiente nos autos. rescisão contratual por culpa exclusiva da fornecedora. cláusula que exige cancelamento exclusivamente presencial. abusividade manifesta. violação ao princípio do paralelismo das formas e à boa-fé objetiva. pedido de cancelamento realizado por canal virtual (reclame aqui). validade. multa por fidelidade e mensalidade posterior. cobranças indevidas. dano moral configurado. teoria do desvio produtivo do consumidor. quantum indenizatório fixado em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais). valor adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. sentença mantida. recurso conhecido e desprovido.

Neste, a Turma Recursal de Sergipe proíbe a exigência de cancelamento presencial para contratos feitos pela internet, com base no princípio do paralelismo das formas. O tribunal considerou abusiva a criação de barreiras físicas que dificultam a saída do cliente, validando manifestações de vontade feitas em portais como o Reclame Aqui. A decisão ainda condena a empresa por danos morais ao reconhecer o desvio produtivo do consumidor que foi obrigado a enfrentar burocracias desnecessárias para encerrar o serviço.

Em outro caso, a jurisprudência tem reconhecido que a vontade do consumidor não pode ser enfraquecida por exigências em excesso ou por

mecanismos burocráticos que, na prática, dificultam ou impedem o cancelamento do contrato.

Nesse sentido, importa observar:

TJ-DF — 07229518520228070007 1773812 — Publicado em 30/10/2023: O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios considerou abusiva a cláusula que exige o comparecimento do consumidor à unidade para o cancelamento do contrato, entendendo que o pedido de cancelamento por meio eletrônico é válido e eficaz.

A decisão deixa claro que não é aceitável criar barreiras artificiais para dificultar o distrato. Se a contratação pode ocorrer por meio eletrônico, o cancelamento também deve ser possível pela mesma via. Exigir deslocamento físico, nesse contexto, revela uma desproporção e caracteriza prática abusiva.

Esse precedente é importante porque consolida a ideia de que não basta permitir o cancelamento é preciso que ele seja acessível, simples e compatível com a forma de contratação, em linha com a boa-fé objetiva e o equilíbrio nas relações de consumo.

4. O DIREITO COMPARADO E A VEDAÇÃO AOS DARK PATTERNS

As situações de abuso nas relações de consumo nem sempre aparecem de forma explícita. Muitas vezes elas estão na forma como os procedimentos são estruturados. Não se trata de simples desorganização ou falha do sistema. Em vários casos, é uma escolha deliberada: facilitar ao máximo a contratação e tornar a saída cansativa.

O consumidor encontra um caminho rápido e intuitivo para aderir ao serviço, com poucos cliques e linguagem acessível. Mas, quando decide encerrar o vínculo, o cenário muda. Surgem etapas desnecessárias, informações difíceis de localizar e exigências que parecem existir apenas para desestimular a desistência. Esses chamados dark patterns, especialmente a tática conhecida como Roach Motel não são aleatórios; são desenhados para gerar dúvida, atraso e desgaste.

Nesse contexto, a tecnologia passa a cumprir um papel inverso ao que promete. Em vez de facilitar a vida do usuário, é utilizada para mantê-lo preso à relação contratual pelo cansaço. O mesmo sistema que simplifica a adesão dificulta o cancelamento, consumindo tempo e energia do consumidor sem qualquer benefício real, apenas para manter contratos ativos.

No plano do Direito Comparado, essa prática já é amplamente combatida. Na União Europeia, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) estabelece que revogar o consentimento deve ser tão simples quanto concedê-lo. Essa diretriz foi reforçada pelo Digital Services Act (DSA), que proíbe o uso de interfaces que manipulem ou dificultem a saída do usuário. Nos Estados Unidos, a Federal Trade Commission (FTC) também segue essa linha, com a regra do Click-to-Cancel, exigindo que o cancelamento seja tão simples quanto a adesão.

Esse movimento revela uma convergência internacional: a proteção da liberdade de saída e o respeito ao tempo do consumidor deixaram de ser apenas uma preocupação pontual e passaram a representar um padrão global de boa-fé. Não se admite mais o uso da tecnologia como ferramenta de retenção forçada.

CONCLUSÃO

A análise desenvolvida ao longo deste trabalho mostra que a diferença entre a facilidade de contratação e a dificuldade de cancelamento não é apenas um problema administrativo. Na verdade, trata-se de uma estratégia de retenção que acaba violando pilares importantes do Direito do Consumidor. A tecnologia é usada para tornar a adesão rápida e simples, mas quando o consumidor tenta sair, encontra um verdadeiro caminho cheio de obstáculos.

Isso entra em choque direto com a boa-fé objetiva e com o dever de cooperação que deve existir nas relações contratuais. Não faz sentido facilitar a entrada e dificultar a saída de forma intencional.

Nesse cenário, o Princípio do Paralelismo das Formas aparece como uma solução importante para reequilibrar essa relação. A ideia é simples: a forma de desfazer um ato deve acompanhar a forma como ele foi criado. Se um contrato é firmado com poucos cliques, o seu cancelamento também deveria seguir essa mesma lógica, sem burocracia excessiva.

Além disso, não é só o Brasil que tem enfrentado esse problema. Em outros países, já existe uma preocupação clara com essas práticas, especialmente com os chamados dark patterns. Regras como o Click-to-Cancel mostram que há um movimento internacional no sentido de proteger a liberdade do consumidor de sair quando quiser, sem dificuldades artificiais.

No Brasil, algumas normas e decisões judiciais já caminham nessa direção. O Decreto do SAC e entendimentos recentes, como os da Turma Recursal de Sergipe e Superior Tribunal de Justiça, vêm afastando exigências desproporcionais, como a necessidade de comparecimento presencial para cancelar contratos feitos pela internet.

Outro ponto importante é o tempo do consumidor. Ele não pode ser tratado como algo irrelevante. Quando a empresa cria um processo complicado de cancelamento, ela obriga o consumidor a gastar tempo e energia sem necessidade. Isso pode, inclusive, gerar dano moral com base na Teoria do Desvio Produtivo.

No fim das contas, garantir um cancelamento simples não é só uma questão de organização empresarial, mas de respeito. Respeito ao consumidor, ao seu tempo e à sua liberdade de escolha. É assim que se constrói um mercado mais equilibrado e justo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.201.503 - rs 2010/0131889-6. Relatora : Ministra Maria Thereza de Assis Moura. Em 19 nov. de 2012.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.google.com/search?q=http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilada.htm.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm.

BRASIL. Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022. Estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d11034.htm. Acesso em: 15 fev. 2026.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Sergipe – Turma Recursal. Acórdão: 202555293 Juiz(a): Isabela Sampaio Alves Santana. Em 14 out 2025.

DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor : o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (7ª Turma Cível). Processo nº 0722951 -85.2022.8.07.0007. Relator: Fabrício Fontoura Bezerra. Publicado em: 30 out. 2023.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça (5ª Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1003921-57.2023.8.26.0320. Relator: James Siano. Publicado em: 30 nov. 2023.

LORENZETTI, Ricardo Luís. Teoria da decisão judicial: fundamentos de direito. Tradução de Bruno Miragem. Notas e revisão de Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

MARQUES, Cláudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2022. Disponível em: http://www.revistadostribunais.com.br/maf/app/delivery/offload/get?_=1485865542827. Acesso em: 17 fev. 2026.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor . São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

TARTUCE, Flávio. Manual de Direito Civil : volume único. 16. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026.