

# Procon orienta sobre restrições dos serviços de internet

Uma decisão anunciada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 22 de abril proibiu, por tempo indeterminado, que as operadoras de telefonia reduzam a velocidade, suspendam a conexão ou cobrem por tráfego de dados excedentes nos serviços de banda larga fixa. Desde então, a Fundação Procon-SP segue orientando o consumidor sobre seus direitos ante a determinação federal.

FOTOS: CLEO VELLEDA



Maria Feitosa – “Acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania”

**Direito do Consumidor deve ser resguardado, apesar da indefinição das operadoras de telefonia móvel em relação à franquia das conexões e à venda de planos de dados adicionais**

Quem tiver dúvida ou problema com esse tipo de serviço deve contatar os canais de comunicação do Procon-SP para se informar (*ver serviço*). Desde 2011, o setor de telecomunicações lidera as denúncias no Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas – banco de dados do Procon-SP com consulta gratuita online (*ver serviço*). No ano passado, as operadoras de telefonia móvel e fixa ocuparam os quatro primeiros lugares do ranking anual de queixas motivadoras de processos administrativos.

“No Procon, a expectativa é a Anatel orientar sua próxima decisão sobre a banda larga fixa seguindo as diretrizes do Marco Civil da Internet (Lei federal nº 12.965/2014)”, observa a supervisora de assuntos legisla-

tivos da Diretoria de Programas Especiais do Procon-SP, Maria Feitosa Lacerda. Essa legislação, explica ela, é responsável por especificar os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da rede mundial de computadores no Brasil.

No artigo 7º, o documento classifica o acesso à internet como essencial ao exercício da cidadania – e o mesmo texto disciplinador estipula também a falta de pagamento como única justificativa para a suspensão do fornecimento do serviço contratado. Em qualquer outra situação, “desconectar” o usuário é considerado pela fundação prática abusiva contra o consumidor.

**Ilimitado** – A União Internacional de Telecomunicações (UIT), órgão ligado à Organização das Nações Unidas (ONU) responsável por criar padrões e recomendações globais sobre Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), analisou os planos de banda larga fixa oferecidos em 190 países. Em 130 deles (68%), o modelo adotado é o serviço ilimitado, isto é, sem limitação do uso por pacotes.

Na avaliação dos profissionais da fundação, a sociedade brasileira é cada vez mais conectada e a necessidade coletiva por informações é crescente. Além das redes

sociais, e-mail, navegação, comércio eletrônico, videoconferências, jogos e transmissões de filmes e vídeos, hoje, a maioria dos serviços públicos e privados é oferecida na rede mundial de computadores.

Maria Feitosa também sublinha as utilizações on-line que estão incorporadas ao cotidiano dos usuários. A lista inclui agendar atendimentos no Poupatempo, fazer transações bancárias, preencher boletins de ocorrências policiais, cursar ensino a distância, entre outras atividades. “Limitar o acesso à rede prejudica o desenvolvimento tecnológico e social do Brasil, em especial dos mais pobres, cuja dificuldade para pagar planos mais caros é maior”, analisa a supervisora.

**Incapacidade** – Ela avalia que a intenção das empresas em estipular franquias de dados na banda larga fixa segue o modelo praticado pelas próprias operadoras, à revelia dos consumidores, para os serviços móveis – questão ainda pendente nos tribunais. Também controversa é a alegação relativa à internet móvel, de suposta incapacidade técnica da operadora para manter a velocidade do serviço depois do esgotamento da franquia, já que elas oferecem a reconexão com a oferta de pacotes adicionais.

A prática adotada pelas empresas em relação à estipulação de franquia nos serviços de internet, móvel ou fixa, toma por base a Resolução nº 632/2014 da Anatel, artigo 50, inciso VI – essa medida possibilitou às operadoras criar franquias com limites de dados para novos clientes.

Assim, em fevereiro, essas empresas incluíram uma cláusula no contrato de planos de banda larga fixa, antes ilimitados, estipulando limite de franquia e concedendo, a título promocional, o uso ilimitado até dezembro de 2016. “Essa foi a estratégia adotada pelas operadoras para a suspensão atual do fornecimento”, esclarece a supervisora.

**Recomendações** – Para fazer valer seus direitos, Maria Feitosa orienta o consumidor, a princípio, a contatar a operadora e anotar a data e o número de protocolo gerado pelo atendimento, no caso de alteração unilateral do contrato. Se não obtiver sucesso, o usuário deve recorrer ao Procon e à Anatel, também formalizando queixa e preservando o número do registro da comunicação.

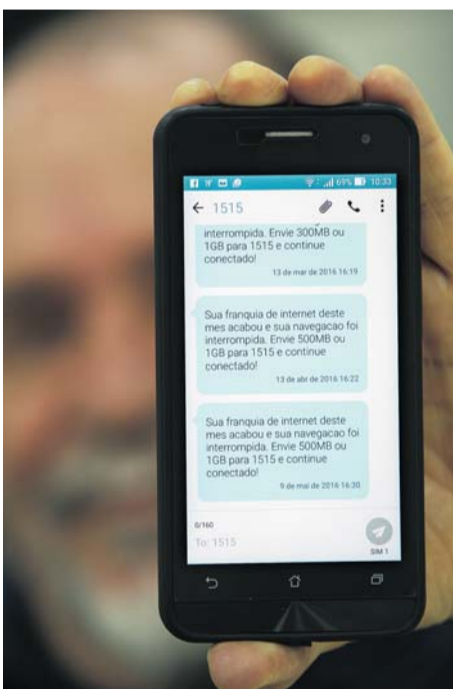
Entretanto, se desejar, mesmo sem haver decisão judicial definitiva sobre a estipulação de franquia na telefonia fixa e móvel, o consumidor pode ingressar com ação individual contra a operadora, pleiteando o cumprimento da oferta de conexão ilimitada. Outras recomendações incluem participar de abaixo-assinados relacionados ao assunto e, também, de campanhas que incentivam o cumprimento das normas do Marco Civil da Internet.

“Essas ações fortalecem o trabalho do Procon e dos demais órgãos de defesa do consumidor atuantes no projeto desde os debates públicos que antecederam a redação do texto final do Marco Civil da Internet”, observa a supervisora da fundação. A lista dessas instituições inclui o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), a Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste) e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Rogério Mascia Silveira  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

## SERVIÇO

Marco Civil da Internet  
<http://goo.gl/HxNVTT>  
Procon-SP  
Site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)  
Blog <http://goo.gl/q0ZQrA>  
Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas – <http://goo.gl/fDyVz5>  
Telefones: na capital, ligar 151, de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas; no interior e litoral, consultar no site do Procon o número e o endereço dos Procons municipais  
Ouvidoria: 0800 377 6266, de segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas



Avisos de suspensão da internet enviados por SMS

## Estado libera mais de R\$ 33 milhões em favor do turismo

O governo do Estado assinou nesta quinta-feira, 12, o repasse de mais de R\$ 33 milhões para obras de infraestrutura turística nos municípios de Águas de São Pedro, Barra Bonita, Guarujá, Holambra, Ibirá, Ibitinga, Itanhaém, Praia Grande, São Pedro, Socorro e Tremembé.

Firmados por meio do Dade (Departamento de Apoio ao Desenvolvimento das

Estâncias), da Secretaria de Turismo do Estado, os convênios visam à implantação de sinalização turística e de infraestrutura para o turismo, reforma e remodelação de parques, praças, estruturação de vias de interesse turístico, construção de bosque municipal e de centro de eventos.

Foi assinado também convênio para liberação de R\$ 358 mil para obras em São

Lourenço da Serra. O município entra com R\$ 40 mil de contrapartida. Recursos serão utilizados para pavimentação e serviços complementares na Estrada Maria Soares Pereira, localizada no bairro de Itatuba, com recursos do Fundo Metropolitano de Financiamento e Investimento – Fumefi.

O empreendimento consiste na pavimentação de trecho da estrada, situado entre

o Portal do Bairro e proximidades da Escola Municipal Paulo Francisco Eufrásio, abrangendo 615 metros de extensão e área aproximada de 3,9 mil metros quadrados. Serão realizadas obras complementares em galerias pluviais, bocas de lobo, guias e sarjetas.

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial  
Assessoria de Imprensa da Secretaria de Turismo