

O BLOQUEIO DO SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA FIXA: A ABUSIVIDADE DESTA PRÁTICA NO MERCADO BRASILEIRO

Lindojon Bezerra¹

BEZERRA, L. O bloqueio do serviço de internet banda larga fixa: a abusividade desta prática no mercado brasileiro. **Rev. Ciênc. Juríd. Soc.** UNIPAR. Umuarama. v. 20, n. 1, p. 33-55, jan./jun. 2017.

RESUMO: O presente artigo busca explicar os motivos pelos quais se entende ser abusiva a suspensão do serviço de internet banda larga fixa após o consumo de franquia predeterminada pela fornecedora. Nesse contexto, apresentam-se conceitos técnicos da área de informática relacionados com o tema, bem como demonstra-se juridicamente a abusividade desse tipo de conduta capitaneado por algumas empresas de serviço de telecomunicações em nosso país. A análise pretende lançar uma reflexão à sociedade sobre esse possível retrocesso em direitos conquistados ao longo de décadas.

PALAVRAS-CHAVE: Direito à Educação; Direito do Consumidor; Internet Banda Larga.

1. INTRODUÇÃO

Em seus escritos, o filósofo Michael Sandel (2012, p. 16) nos leva a refletir sobre como há justiça em tempos de conflitos sociais e econômicos tão evidentes e, em uma de suas obras, assevera que “a ganância excessiva é, portanto, um vício que a boa sociedade deve procurar desencorajar”.

Trazendo esse raciocínio para o momento atual, especialmente no que se refere ao bloqueio da internet devido à limitação ao acesso de dados, a mensagem subliminar das operadoras que chega até a sociedade de consumo brasileira – e aí, então, a afirmação de Sandel vem bem a calhar – indica que, para não se ver privado desse serviço a uma determinada altura do mês, será preciso pagar mais, muito mais!

Por isso, é fundamental a clareza jurídica quanto à essa prática, a fim de que se possa ter um embasamento fundamentado para afirmar se ela é condizente com o ordenamento jurídico vigente ou se vilipendia as normas brasileiras.

Nesse sentido, o presente trabalho pretende demonstrar a abusividade

DOI: 10.25110/rcjs.v20i1.2017.6731

¹Professor de Direito do Consumidor. Alameda E, Condomínio Brisas Life - Torre Brisa da Manhã, Apto. 803, Bairro Alto do Calhau, São Luís - MA, Cep: 65.070-628. E-mail: professorlindojon@hotmail.com

dessa conduta capitaneada por algumas operadoras e seguida por outras. Para tanto, foi preciso fragmentar o texto, iniciando, brevemente, com a história da internet, de modo a situar o leitor quanto a alguns termos técnicos.

Na sequência, fala-se sobre a agência reguladora e seu papel para o serviço de internet no Brasil. Em seguida, apresentam-se os serviços de internet banda larga no país, sua conceituação e dados relacionados. E, a partir desse ponto, aborda-se como o Direito brasileiro entende abusiva essa prática nefasta de bloqueio dos serviços de internet banda larga, após uma franquia de consumo determinada pela fornecedora de serviços.

Para alcançar os conceitos e as ideias delineados neste artigo, realizaram-se pesquisas bibliográficas em livros físicos e acervo digital, bem como recorreu-se à legislação, com pesquisas diretamente em plataforma digital oficial de hospedagem, e a matérias jornalísticas especializadas publicadas em sítios eletrônicos.

2. HISTÓRIA DA INTERNET

A internet surgiu de um projeto da agência norte-americana *Advanced Research and Projects Agency* (Arpa), em 1969, cujo objetivo visava a conectar os computadores dos seus departamentos de pesquisa. Era a Arpanet, que, àquela altura, interligava quatro instituições: Universidade da Califórnia – *campus* Los Angeles com o de Santa Bárbara²; e Instituto de Pesquisa de Stanford com Universidade de Utah³.

Pesquisadores e estudiosos do assunto receberam, então, o projeto para análise, o qual se alongou por toda década de 70, e, daí, nasceu o *Transmission Control Protocol / Internet Protocol* (TCP/IP), grupo de protocolos, que é a base da internet desde aqueles tempos até hoje⁴.

A Universidade da Califórnia de Berkley implantou os protocolos TCP/IP no Sistema Operacional Unix, possibilitando a integração de várias universidades à Arpanet. Nessa época, início da década de 80, redes de computadores de outros centros de pesquisa foram integradas à rede da Arpa. Em 1985, a entidade americana *National Science Foundation* (NSF) interligou os supercomputadores do seu centro de pesquisa, a NSFNET, o qual, no ano seguinte, entrou para a Arpanet. A Arpanet e a NSFNET passaram a ser as duas espinhas dorsais (*backbone*)⁵ de uma nova rede, que, junto com os demais computadores ligados

²A Universidade da Califórnia congrega vários *campi* universitários, à época apenas o de Los Angeles e o de Santa Bárbara se conectaram.

³Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet.htm>>. (Acesso em: 20 abr 2016).

⁴Id. *Ibid.*

⁵Nas palavras da maior autoridade do país em responsabilidade civil na internet, Guilherme Martins,

a elas, daria origem à internet⁶.

Dois anos depois, em 1988, a NSFNET passou a ser mantida com apoio das organizações IBM, MCI (empresa de telecomunicações) e Merit (instituição responsável pela rede de computadores de instituições educacionais de Michigan). Elas formaram uma associação conhecida como *Advanced Network and Services* (ANS)⁷.

Em 1990, o *backbone* Arpanet foi desativado, criando-se, em seu lugar, o *backbone* *Defense Research Internet* (DRI). Em 1991/1992, a Ansnets passou a ser o *backbone* principal da internet. Naquela mesma época, iniciou-se o desenvolvimento de um *backbone* europeu (Ebone), interligando alguns países da Europa à internet⁸.

A partir de 1993, a internet deixou de ser uma instituição de natureza apenas acadêmica e passou a ser explorada comercialmente, tanto para a construção de novos *backbones* por empresas privadas (PSI, UUnet, Sprint...) como para o fornecimento de serviços diversos, em nível mundial⁹.

3. O PAPEL DA AGÊNCIA REGULADORA

Em meio ao processo neoliberal que permeava a gestão governamental brasileira nos anos 90, houve a privatização do setor de telecomunicações do Brasil.

Assim, em 5 de novembro de 1997, foi criada, pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997), a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), primeira agência reguladora no Brasil¹⁰.

Conforme estabelece a Lei nº 9.472/1997, a Anatel é uma entidade integrante da administração pública federal indireta, submetida ao regime autárquico especial, e vinculada ao Ministério das Comunicações. É administrativamente independente e financeiramente autônoma¹¹.

“o *backbone*, ou ‘espinha dorsal’, representa o nível máximo de hierarquia em uma rede de computadores, consistindo nas estruturas físicas pelas quais trafega a quase totalidade dos dados transmitidos através da Internet, e é usualmente composto de múltiplos cabos de fibra ótica de alta velocidade” (MARTINS, Guilherme Magalhães. *Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 282).

⁶Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet.htm>>. (Acesso em: 20 abr 2016).

⁷Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet.htm>>. (Acesso em: 20 abr 2016).

⁸Idem.

⁹Idem.

¹⁰Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php/institucional-menu>>. (Acesso em: 20 abr 2016).

¹¹Idem.

Cabe à Anatel adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade. No rol de atribuições da agência, destacam-se: implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de telecomunicações; representar o Brasil nos organismos internacionais de telecomunicações, sob a coordenação do Poder Executivo; administrar o espectro de radiofrequências e o uso de órbitas, expedindo as respectivas normas; expedir ou reconhecer a certificação de produtos, observados os padrões e as normas por ela estabelecidos; compor administrativamente conflitos de interesses entre prestadoras de serviços de telecomunicações; reprimir infrações aos direitos dos usuários; e exercer, relativamente às telecomunicações, as competências legais em matéria de controle, prevenção e repressão das infrações da ordem econômica, ressalvadas as pertencentes ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade)¹².

Assim, observa-se o importante papel da agência reguladora no sentido de estabelecer um parâmetro no mercado, com o intuito de evitar abusos das empresas de telecomunicação que operam no Brasil.

Notadamente, a agência deve pautar suas ações de modo a garantir o respeito à legislação brasileira; nesse caso, o direito assegurado, constitucionalmente, aos consumidores.

4. SERVIÇOS DE BANDA LARGA FIXA

O acesso pessoal à internet na residência ou em uma pequena empresa ocorre por meio de um provedor de acesso a serviços de internet (Pasi). O Pasi tem a função de conectar um computador – PC – à internet, permitindo a navegação na *world wide web* e o acesso a serviços como, por exemplo, envio e recebimento de *e-mail*. Para utilizar esses serviços, o usuário precisa primeiro acessar o Pasi. Há duas formas de acesso: discado e banda larga, sendo este último o que nos interessa abordar neste trabalho¹³.

O serviço de banda larga é pago com uma taxa única, independentemente do tempo e do número de conexões, sendo as principais: ADSL¹⁴, implemen-

¹²Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php/institucional-menu>>. (Acesso em: 20 abr 2016).

¹³Artigo publicado por Eduardo Tude, Huber Bernal Filho e José Luis de Souza em <http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialaint/pagina_1.asp>. (Acesso em: 22 abr 2016).

¹⁴O acesso ADSL é feito através do compartilhamento do cabo da linha da rede de telefonia fixa presente no endereço físico do usuário final para voz e acesso à internet. Para prover esse serviço, a operadora deve instalar um CPE ADSL do lado do usuário final, que deve ter a sua rede preparada para esse tipo de serviço. Além disso, em alguns casos, o usuário final pode necessitar de um *software* adicional instalado no seu computador, que é fornecido pela própria operadora. Para esse tipo de ser-

tado pelas operadoras de STFC¹⁵; *cable modem*, implementado pelas operadoras de TV a cabo; acesso *wireless* via redes celulares ou rádios em sistemas multi-pontos (wi-fi, wimax, etc.); e banda larga via satélite.

Os meios de acesso elétrico à internet são aqueles que utilizam as redes de acesso baseadas em cabos de cobre, sejam pares trançados ou cabos coaxiais. Esse tipo de acesso é utilizado por usuários tanto residenciais como corporativos de pequeno e médio porte. Existem basicamente três tipos de acesso elétrico à internet: discado,¹⁶ ADSL, e *cable modem*.

4.1. Acesso por *cable modem*

Apesar de o *cable modem* utilizar uma conexão elétrica, em alguns ca-

viço, o usuário final pode contratar o acesso à internet de um Pasi e o serviço ADSL da operadora local de telefônica fixa. Atualmente, as operadoras têm oferecido o CPE sem custo para o usuário final e um acesso direto sem a necessidade de contratar um Pasi. A autenticação da conta do usuário final pode ser feita em até dois níveis: inicialmente, pelo provedor da conexão ADSL; e, a seguir, pelo próprio Pasi; e deve ser feita sempre que a conexão for iniciada ou reiniciada. Eventualmente, podem-se salvar esses dados de tal forma que, sempre que o computador for ligado, o acesso é automaticamente iniciado, e o usuário tem a sensação de que está sempre conectado à internet (Disponível em: http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialmeiosip/pagina_3.asp).

¹⁵Serviço telefônico fixo comutado (STFC) corresponde ao nome técnico do serviço de telecomunicação realizado através da transmissão de voz e de outros sinais destinados à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia. Dentre as modalidades de telefonia fixa para o público em geral, estão o serviço local, o serviço de longa distância nacional (LDN), e o serviço de longa distância internacional (LDI) (Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortal-NivelDois.do?codItemCanal=668>).

¹⁶O acesso discado à internet foi durante muito tempo a única alternativa feita através da conexão da rede de telefonia fixa disponível no endereço físico do usuário final. Para tanto, o computador de acesso devia ter um *modem* instalado (interno ou externo), e a operadora não necessitava instalar nenhum CPE.

Para ter esse tipo de serviço, o usuário final devia contratar o acesso à internet de um Pasi ou utilizar um serviço gratuito de acesso e, adicionalmente, pagar os pulsos da ligação telefônica correspondentes ao tempo que ficasse com a conexão ativa.

A autenticação da conta do usuário final era feita pelo próprio Pasi, fosse ele pago ou gratuito, e devia ser feita sempre que a conexão fosse iniciada ou reiniciada.

Esse tipo de acesso era considerado de banda estreita, já que a própria linha telefônica permite uma banda máxima teórica de 64 kb/s; a distância da central e a qualidade física dos cabos de cobre podiam limitar ainda mais essa banda, e os *modems* trabalhavam com taxas de 56 kb/s.

Além disso, esse tipo de acesso não permitia o uso simultâneo da linha telefônica para ligações de voz e acesso à internet.

Apesar da menor banda para o acesso à internet, essa conexão era usada tanto por usuários residenciais como corporativos de menor porte, e, muitas vezes, com o compartilhamento da conexão, por mais de um computador.

As operadoras de telefonia fixa ofereciam também planos denominados “internet ilimitada”, cujo acesso discado era feito sem cobrança de pulsos, mediante o pagamento de uma assinatura mensal de valor fixo. Nesses planos, o usuário não tinha limite de tempo para o acesso à internet, e também não era possível o uso simultâneo da linha telefônica para ligações de voz (http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialmeiosip/pagina_3.asp).

sos, parte da rede da operadora de TV a cabo já é baseada no uso de cabos de fibra óptica em seu núcleo mais distante do usuário final.

O acesso por *cable modem* é feito pelo compartilhamento do cabo da conexão da rede conectada no endereço físico do usuário final para TV e acesso à internet. Para prover esse serviço, a operadora deve instalar um CPE¹⁷ *cable modem* do lado do usuário final (ou seja, na extremidade, pois, na internet, há dois pontos, duas extremidades, dois lados: de um lado a operadora; e, de outro, o usuário final do serviço), que deve ter a sua rede preparada para esse tipo de serviço. Além disso, o usuário final pode necessitar de um software adicional instalado no seu computador, que é fornecido pela própria operadora, se o sistema operacional do seu computador não tiver essa funcionalidade incorporada.

5. A BANDA LARGA COMO INSTRUMENTO DE INCLUSÃO SOCIAL

O Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), instituído pelo Decreto nº 7.175/2010, objetiva o fomento e a difusão do uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação, de modo a massificar o acesso a serviços de conexão à internet em banda larga; acelerar o desenvolvimento econômico e social; promover a inclusão digital; reduzir as desigualdades social e regional; promover a geração de emprego e renda; ampliar os serviços de governo eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado; promover a capacitação da população para o uso das tecnologias de informação; e aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileiras¹⁸.

A seguir, quadros comparativos da progressão da internet banda larga fixa¹⁹:

Acessos banda larga fixa²⁰ em fevereiro/2016

	Fev./15	Dez./15	Jan./16	Fev./16
Total de acessos	22.587.204	25.478.168	25.444.247	25.561.386
Densidade ²¹	11,2	12,4	12,4	12,4

¹⁷*Costumer Premises Equipment* (CPE) é o equipamento de telecomunicação que, geralmente, fica com o usuário final. A depender da empresa de telecomunicação e do serviço que ela oferece, o CPE pode ser diferente, *i.e.*, no caso das empresas de telefonia móvel, o CPE, em regra, é o celular; no caso de empresa de internet, o CPE pode ser o *cable modem* (Disponível em: <<http://whatis.techtarget.com/definition/CPE-device>>).

¹⁸Conforme Decreto nº 7.175/2010.

¹⁹Disponível em: <<http://www.teleco.com.br/blarga1.asp>>.

²⁰Consideram-se banda larga fixa os acessos de operadoras de SCM reportados pela Anatel que incluem acessos de dados de banda larga e de banda estreita (menor que 256 Kb/s).

²¹A densidade está sendo calculada com a revisão 2013 da projeção mensal da população realizada pelo IBGE divulgada em abril de 2014.

Crescimento mensal	214.969	40.360	-33.921	117.139
	1,0%	0,2%	-0,1%	0,5%
Crescimento anual	401.455	1.509.816	-33.921	83.218
	1,8%	6,3%	-0,1%	0,3%
Crescimento em 1 ano	2.265.438	1.509.816	1.292.432	1.176.094
	11,1%	6,3%	5,4%	4,8%

Fonte: Teleco.

Acessos banda larga fixa por velocidade

Milhares	2013	2014	1T15 ²²	2T15	3T15	4T15	Jan./16	Fev./16
0Kbps ²³ a 512Kbps	1.444	1.471	1.272	1.241	1.252	1.192	1.078	1.087
512kbps a 2Mbps ²⁴	9.271	7.439	8.057	7.835	7.677	7.355	7.289	7.219
2Mbps a 12 Mbps	8.969	11.240	10.766	10.464	10.198	9.967	9.892	9.847
12Mbps a 34 Mbps	2.185	3.037	3.507	4.318	5.042	5.550	5.698	5.896
> 34Mbps	318	782	929	1.084	1.267	1.415	1.488	1.513
Total	22.186	23.968	24.531	24.941	25.436	25.478	25.444	25.561

Fonte: Teleco.

²²A expressão 1T15 significa “primeiro trimestre do ano de 2015”, assim como, em sequência, teremos o número cardinal referindo-se à ordem do trimestre, v.g. ,2T15 significa 2º trimestre do ano de 2015.

²³Kbps – quilobits por segundo – Taxa de transferência usada em comunicações do tipo em série (serial). Mede a quantidade de quilobits decimais (1.000 bits ou 10^3 bits) que são transferidos por segundo. Para converter uma taxa de transferência dada em kbps (quilobits por segundo) para kB/s (quilobytes por segundo), você deverá dividir o valor por oito. Para converter uma taxa de transferência dada em kB/s para kbps, você deverá multiplicar o valor por oito. Por exemplo, 100 kbps equivalem a 12,5 kB/s. É importante frisar que essa unidade considera um quilobit como equivalente a 1.000 bits (10^3) e não a 1.024 bits (2^{10}). Portanto, 120 kbps equivalem a 120.000 bps e não a 122.880 bps. Além disso, note que fabricantes e publicações ditas especializadas muitas vezes cometem equívocos na hora de representar essa unidade. O “k” deve ser grafado obrigatoriamente em minúscula, visto que, de acordo com o sistema internacional (S.I.), “k” representa “quilo” e “K” representa Kelvin. Ademais, como “B” representa byte e “b” representa bit, “KBPS” é uma representação duplamente incorreta. E, apesar de ser comum entre fabricantes, essa unidade não pode ser representada como kb/s, visto que, teoricamente, unidades com “barra” (/) são unidades para a medida de comunicações com transferência em paralelo. Infelizmente, você encontrará esses erros com frequência. Disponível em: <<http://www.clubedohardware.com.br/dicionario/termo/kbps/215>>.

²⁴Mbps – megabits por segundo – Taxa de transferência usada em comunicações do tipo em série (serial). Mede a quantidade de megabits decimais (1.000.000 bits ou 10^6 bits) que são transferidos por segundo. Para converter uma taxa de transferência dada em Mbps (megabits por segundo) para MB/s

Adições líquidas de acessos banda larga fixa por velocidade

Milhares	2013	2014	1T15	2T15	3T15	4T15	Jan./16	Fev./16
0Kbps a 512Kbps	-46	27	-199	-31	11	-60	-114	9
512kbps a 2Mbps	-566	-1.832	618	-222	-158	-322	-66	-70
2Mbps a 12 Mbps	2.003	2.271	-473	-302	-266	-231	-75	-45
12Mbps a 34 Mbps	788	852	470	811	724	508	148	198
> 34Mbps	177	465	147	154	184	148	73	25
Total	2.357	1.783	562	411	494	42	-34	117

Fonte: Teleco.

Velocidade média da banda larga no Brasil

Kbps	1T14	2T14	3T14	4T14	1T15	2T15	3T15	4T15	Δ Tri	Δ Ano
Velocidade média	2.600	2.900	2.900	3.000	3.400	3.565	3.600	4.100	13,9%	36,7%

Fonte: Akamai.

Kbps	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Velocidade média	863	1.025	1.388	1.704	1.803	2.331	2.700	3.000	4.100

Fonte: Akamai.

Acessos banda larga fixa por tecnologia

Milhares	2013	2014	1T15	2T15	3T15	4T15	Jan./16	Fev./16
ATM	319	268	252	240	232	231	226	224
<i>cable modem</i>	6.638	7.561	7.854	8.029	8.174	8.254	8.260	8.294
ethernet	263	287	313	312	320	322	325	333
fibra	674	948	1.042	1.133	1.222	1.292	1.302	1.315
FWA	68	80	76	83	87	80	82	81

(megabytes por segundo), você deverá dividir o valor por oito. Para converter uma taxa de transferência dada em MB/s para Mbps, você deverá multiplicar o valor por oito. Por exemplo, 100 Mbps equivalem a 12,5 MB/s. É importante frisar que esta unidade considera um megabit como equivalente a 1.000.000 bits (10^6), e não a 1.048.576 bits (2^{20}). Portanto, 120 Mbps equivalem a 120.000.000 bps e não a 125.829.120 bps. Um erro comum, especialmente no Brasil, é chamar essa unidade de “megas” ou “mega”. Essa nomenclatura é incorreta, visto não especificar a unidade (bps). Além disso, note que fabricantes e publicações ditas especializadas muitas vezes cometem equívocos na hora de representar essa unidade. O “M” deve ser grafado sempre em maiúscula e, como “B” representa byte e “b” representa bit, “mbps” e “MBPS” são representações incorretas. E, apesar de ser comum entre fabricantes, essa unidade não pode ser representada como Mb/s, visto que, teoricamente, unidades com “barra” (/) são unidades para a medida de comunicações com transferência em paralelo. Disponível em: <<http://www.clubedohardware.com.br/dicionario/termo/mbps/154>> .

HFC	24	25	30	29	32	29	30	30
LTE	25	138	191	240	276	304	313	317
satélite	57	61	63	65	64	67	67	68
<i>spread spectrum</i>	1.057	1.341	1.423	1.482	1.625	1.607	1.527	1.574
wimax	4	11	13	14	13	16	16	17
xDSL	13.026	13.227	13.249	13.292	13.367	13.256	13.275	13.287
outras	31	23	24	24	23	21	21	22
Total	22.186	23.968	24.531	24.941	25.436	25.478	25.444	25.561

Fonte: Anatel.

Adições líquidas de acessos banda larga fixa por tecnologia

Milhares	2013	2014	1T15	2T15	3T15	4T15	Jan./16	Fev./16
ATM	258	-52	-15	-13	-8	-1	-5	-1
<i>cable modem</i>	854	923	293	175	145	80	6	35
ethernet	-131	23	26	0	8	1	4	7
fibra	408	273	94	91	89	70	10	13
FWA	29	12	-3	6	5	-8	2	-1
HFC	-164	1	5	-1	3	-3	1	0
LTE	9	113	53	49	36	28	9	4
satélite	3	4	2	1	-1	3	0	1
<i>spread spectrum</i>	217	284	82	59	144	-18	-80	47
wimax	-6	7	2	1	-1	3	0	2
xDSL	876	201	22	43	75	-111	19	12
outras	-6	-7	1	0	0	-2	0	0
Total	2.357	1.783	562	411	494	42	-34	117

Fonte: Anatel.

Não por outra razão o famigerado marco civil da internet estabelece a finalidade social da rede como ponto nodal do uso da internet no Brasil²⁵.

O Banco Mundial, em matéria veiculada no sítio eletrônico da Organização das Nações Unidas, em 14/1/2016, afirmou que a recente e acelerada expansão das tecnologias digitais favoreceu os setores mais ricos, qualificados e influentes das sociedades, mas ainda não gerou o crescimento e os empregos esperados. O economista-chefe do Banco Mundial, Kaushik Basu, alertou para o risco de se criar uma nova subclasse social, que não conseguiria se inserir nessa

²⁵Art. 2º, da Lei nº 12.965/2014. A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como: (...) VI - a finalidade social da rede.

revolução digital²⁶.

A inclusão digital, como motriz da nossa sociedade, será uma forma não apenas de apresentação do mundo tecnológico à população, mas também de inserção no novo mercado de trabalho que exsurge em tempos hodiernos.

A União Internacional de Telecomunicações (UIT), juntamente com a Assembleia Geral das Nações Unidas, quer difundir o acesso e a utilização das tecnologias de informação e comunicação (TICs), por entender o caráter delas de provedoras de acesso à educação, serviços de saúde, de monitoramento ambiental, e, inclusive, de empoderamento feminino. A mulher, durante séculos, foi colocada à margem das evoluções sociais, tendo papel apenas coadjuvante. Com o passar dos tempos e o amadurecimento intelectual da sociedade, foi verificada a necessidade de ela assumir seu real papel na sociedade. Em tempos de igualdade material entre homens e mulheres, em que elas são protagonistas da mesma forma que eles, as políticas públicas direcionadas a confirmar esse protagonismo feminino estão cada vez mais fortes e em evidência. Assim, possibilitar o acesso irrestrito à internet e a toda a informação nela inserida é garantir que todos, homens e mulheres, tenham acesso ao conhecimento, e, em especial, no caso das mulheres, reforçar o seu poder dentro da sociedade. A mulher que é igual, que tem direitos iguais e que merece ser tratada igual²⁷.

A internet, por sua vez, transformou o mercado de turismo no mundo, já que, além de facilitar o acesso do turista a informações sobre diversos locais, instiga o *consumidor-turista* a conhecer muitos deles, pois a rede mundial de computadores também proporcionou o acesso direto a muitos fornecedores (SOARES, 2016).

Soma-se a isso o fato de que inúmeros estudantes em nosso país se utilizam da internet para estudar a distância, por meio das plataformas de Ensino a Distância (EaD).

Define-se, assim, um alcance social incomensurável da internet.

6. A ABUSIVIDADE DO BLOQUEIO DO SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA FIXA

A Constituição Federal de 1988 considerou importantes alguns valores da ordem jurídica, como os ideais de dignidade, igualdade, liberdade, segurança, propriedade e justiça, localizando-os como inerentes à natureza do próprio homem, e, conseqüentemente, do Estado (BEZERRA, 2016). O legislador tratou

²⁶Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/banco-mundial-quatro-bilhoes-de-pessoas-nao-tem-acesso-a-internet-e-estao-excluidas-da-era-digital/>>. (Acesso em: 23 abr 2016).

²⁷Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/agencia-da-onu-realiza-reuniao-de-alto-nivel-para-debater-avancos-na-difusao-de-tecnologias-digitais/>>. (Acesso em: 23 abr 2016).

de ampliar a aplicação das normas ditas constitucionais, balizando-as de forma a normatizá-las de maneira política, social e econômica (Id. *ibid*).

Passa-se a viver sob a égide de um Estado Democrático de Direito com viés de justiça, repleto de valores devidamente expressos em nossa Constituição, por meio de seu preâmbulo e de textos exordiais, significando a própria natureza do ser humano (id. *ibid*).

Nesse cenário, em 1991, logo após a publicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), foi criado, pelo jurista Antonio Herman Benjamin, o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon), (MARQUES, 2016) tendo realizado e participado de mais de uma centena de eventos, congressos e seminários, atividades acadêmicas e científicas, atualizando e debatendo os temas que afetam os consumidores, como sustentabilidade, crédito responsável, planos econômicos, defesa coletiva do consumidor em todas as instâncias do Poder Judiciário brasileiro, fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, qualidade dos serviços públicos, proteção internacional do consumidor, dentre outros²⁸.

Segundo afirma Verdú (apud SILVA, 1997, p. 116): “Mas o Estado de Direito, que já não poderia justificar-se como liberal, necessitou, para enfrentar a maré social, despojar-se de sua neutralidade, integrar, em seu seio, a sociedade, sem renunciar ao primado do Direito. O Estado de Direito, na atualidade, deixou de ser formal, neutro, individualista, para transformar-se em Estado material de Direito, enquanto adota uma dogmática e pretende realizar a justiça social [...] o qualificativo social refere-se à correção do individualismo clássico liberal pela afirmação dos chamados direitos sociais e realização de objetivos de justiça social”.

Dessa forma, vislumbra-se o Direito como um instrumento justiceiro de inclusão social e de proteção a determinados grupos dentro de nossa sociedade, haja vista a disparidade das classes sociais que gera, para poucos, um certo tipo de poder, qual seja, o econômico (BEZERRA, 2016).

Já observávamos nas lições de Rosseau (2002, p. 74-75, tradução de J. Cretella Jr., Agnes Cretella) que o que torna a constituição de um Estado verdadeiramente sólida e durável é a observação de conveniências, de tal modo que as relações naturais e as leis recaem sempre, em conjunto, nos mesmos pontos, e não fazem, por assim dizer, senão assegurar, acompanhar e retificar as outras.

A Carta Magna traz em seu bojo elementos sociais que servirão de base para os chamados Direitos Público e Privado. Saindo do Estado liberal para o social, a sociedade brasileira submete-se aos novos valores sociais do mundo hodierno, exigindo do Estado uma atuação firme para a defesa dela (BEZERRA, 2016).

²⁸Mais informações sobre o Instituto Brasilcon em <www.brasilcon.org.br> .

Ante a nova filosofia desse Estado social, haverá um intervencionismo cada vez maior nas relações contratuais, no intuito de relativizar o antigo dogma da autonomia da vontade com as novas preocupações de ordem social, com a imposição de um novo paradigma, qual seja, o princípio da boa-fé objetiva. É o contrato como instrumento à disposição dos indivíduos na sociedade de consumo, mas, da mesma maneira que o direito de propriedade, agora limitado e eficazmente regulado para que alcance a sua função social (BEZERRA, 2016).

Diante da progressiva intervenção estatal nos negócios, objetivando regulá-los e ainda limitar a incidência de uma plena autonomia da vontade, passa o Direito a ser visualizado, sobretudo, por sua face social, preocupado em estabelecer uma ordem jurídica justa e não apenas imposta sem quaisquer preocupações ético-sociais (Id. Ibid).

A redação do artigo 3º, da Constituição Federal – determinando que constitui objetivo fundamental da República Federativa do Brasil a construção de uma sociedade livre, justa e solidária –, nos traz a ideia de que uma ordem com tais características não tem sentido se não for buscado como início de tudo o atendimento aos destinatários das normas constitucionais (BRASIL, 1988).

Segundo Casado (2000, p. 43): “A busca da construção de uma sociedade livre justa e solidária, dentro de uma sociedade de massas, de consumo incentivado e forçoso, aproxima-se da utopia, mas jamais pode deixar de ser a meta principal do Estado brasileiro”.

É necessário observar que, nesse processo, o Estado juiz deva estar atento ao que ocorre no mundo dos fatos, de forma analítica, na medida em que o arcabouço jurídico-positivo que há, notadamente para os contratos civis e comerciais, foi editado sob a égide de uma realidade fática completamente diversa daquela que hoje se apresenta (BEZERRA, 2016).

Tendo em vista a Constituição ter alicerçado explicitamente princípios de direito, à sua luz terão de ser apreciadas as normas constantes das leis infraconstitucionais. Todas as regras incompatíveis com os princípios constitucionais devem considerar-se implicitamente revogadas, total ou parcialmente. Do mesmo modo, todos os negócios jurídicos ou cláusulas deles que contrariem aqueles princípios devem ser já considerados ilícitos, com as consequências de direito comum ordenadas à nulidade superveniente ou à oportuna ineficácia daqueles negócios e cláusulas (Id. Ibid).

Nas palavras do filósofo Del Vecchio (1960, p. 160, tradução de Antônio Pinto de Carvalho): “O culto à justiça não consiste apenas na observância da legalidade, nem pretende confundir-se com esta. Não é encontrando-nos supinamente à ordem estatuída, nem aguardando inertes que a justiça caia do alto, que correspondemos de verdade à vocação de nossa consciência jurídica”.

Ante o quadro descrito, apresentava-se necessária a intervenção estatal

nos negócios jurídicos com o objetivo precípua de restabelecer o equilíbrio dos agentes sociais, há muito rompido na prática, por meio da imposição de políticas mínimas, impondo, algumas vezes, restrições ao pleno exercício das atividades econômicas, já que o modelo jurídico econômico fundado no voluntarismo e individualismo exacerbados, consequência das concepções difundidas nos séculos XVIII e XIX, não se mostrava adequado e consentâneo à realidade social atual. Ante à dinâmica atual da vida econômica e social brasileira, não poderia o Direito deixar de se adequar às novas realidades.

Nessa exegese, o professor Maximiliano (1995, p. 57) já advertia:

“Não pode o Direito isolar-se do ambiente em que vigora, deixar de atender às outras manifestações da vida social e econômica; e esta não há de corresponder imutavelmente às regras formuladas pelos legisladores. Se as normas positivas se não alteram à proporção que envolve a coletividade, consciente ou inconscientemente a magistratura adapta o texto preciso às condições emergentes, imprevistas. A jurisprudência constitui, ela própria, um fator do processo de desenvolvimento geral; por isso a Hermenêutica se não pode furtar à influência do meio no sentido estrito e na acepção lata; atende às consequências de determinada exegese: quanto possível a evita, se vai causar dano, econômico ou moral, à comunidade. O intuito de imprimir efetividade jurídica às aspirações, tendências e necessidades da vida de relação constitui um caminho mais seguro para atingir a interpretação correta do que o tradicional apego às palavras o sistema silogístico de exegese”.

Observa-se, nesse contexto, que a Constituição Federal adotou o modelo econômico capitalista, fundado na livre iniciativa e na livre concorrência, o que equivale dizer que a ordem econômica na Constituição de 1988 define opção por um sistema econômico, qual seja, o sistema capitalista (BRASIL, 1988).

Em face do texto constitucional, o modelo capitalista encontra limites, e esses limites visam a inibir quaisquer posturas que de alguma forma agridem os demais direitos, garantias e princípios constitucionais, dentre os quais encontra-se o da defesa dos consumidores.

Nesse contexto, preciosas são as palavras de Bruna (1997), para quem a liberdade de iniciativa empresarial, porque inserida no contexto constitucional, há de ser exercitada não somente com vistas no lucro, mas também como instrumento de realização da justiça social – da melhor distribuição de renda – com a devida valorização do trabalho humano, como forma de assegurar a todos uma existência digna.

Assim, o lucro não se legitima por ser mera decorrência da propriedade dos meios de produção, mas sim como prêmio ou incentivo ao regular o desenvolvimento da atividade empresária, segundo as finalidades sociais estabelecidas

em lei. A liberdade de iniciativa, destarte, mais do que uma garantia individual, passa a ser uma técnica de produção social, na qual se insere o sistema de mercado e cujos objetivos são juridicamente estabelecidos. Isso equivale dizer que o estabelecimento de uma ordem econômica, que tem por obrigação a realização da justiça social, por meio da proteção do consumidor, da busca do pleno emprego, da redução das desigualdades sociais, dentre outros, condiciona a ação não só do Estado, mas de toda a sociedade. Todos, inclusive os empresários, devem orientar suas atitudes visando à consecução de tais objetivos.

A plena economia de mercado – assim entendida aquela em que o Estado deixava aos particulares a missão de autorregular os seus interesses e que implicava necessariamente a visão absolutista dos direitos subjetivos – já não mais se mostrava adequada à efetiva proteção daqueles que não detinham os meios de produção e informação, não mais garantia o alcance de uma das finalidades da República: a proteção à dignidade da pessoa humana.

O direito do consumidor fundado nesse direito analítico, que visa a identificar o consumidor²⁹ antes de definir a qualidade de sua proteção, não

²⁹De acordo com a Lei nº 8.078/90, entende-se como conceito de consumidor aquele previsto no seu art. 2º: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Contudo, esse é apenas um dos conceitos de consumidor previsto no Código de Defesa do Consumidor, também chamado de conceito padrão, *standard* ou *stricto sensu*. Existem outros conceitos de consumidor presentes nesse mesmo código, todavia espalhados e dispersos. São os conceitos de consumidor equiparado, previstos: Art. 2º, parágrafo único: Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Art. 17: Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento. Art. 29: Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas (BRASIL, 1990, não paginado).

Quando o texto legislativo se refere a destinatário final, existem três correntes doutrinárias a respeito do assunto: as teorias maximalista, finalista, e mista. A teoria maximalista ou objetiva estabelece que o consumidor, enquanto destinatário final, seria o destinatário fático, pouco importando a destinação econômica que lhe deva sofrer o bem (GARCIA, 2014). Já na teoria finalista, define-se em razão da necessidade de que não haja, sob hipótese alguma, a continuidade da cadeia produtiva, tendendo a não admitir aquisição ou utilização de produto ou serviço que de alguma forma propicie a continuidade da atividade econômica, ainda que indiretamente, em razão do bem, afastando para essa finalidade o Código de Defesa do Consumidor em razão de insumos e bens de produção (GARCIA, 2014). Apresentam-se, na doutrina brasileira, as considerações do ilustre catedrático Miragem (2012, p. 131), esclarecendo que existe também a teoria do finalismo aprofundado, “que resulta do desenvolvimento, sobretudo, pela jurisprudência, de critérios mais exatos para a extensão conceitual, por equiparação, dos conceitos estabelecidos pelo CDC”. Continua Miragem (op. cit.) elucidando que essa interpretação deve seguir dois parâmetros fundamentais, sendo o primeiro observando “que a extensão do conceito de consumidor por equiparação é medida excepcional no regime do CDC [Código de Defesa do Consumidor]”; e, segundo, que o reconhecimento da vulnerabilidade dessa parte que pretende ser considerada consumidora equiparada é requisito essencial para estender o conceito por meio da equiparação legal, com previsão no CDC. É de clareza solar o magistério da insigne professora Cláudia Lima Marques (2013, p. 118): “O novo direito dos contratos procura evitar este desequilíbrio [entre a presunção de vulnerabilidade e a equidade contratual], procura a equidade

parece razoável no modelo de mercado existente no Brasil. Por vezes, equivocadamente, alguns juristas têm sustentado esse posicionamento. No entanto, é importante relacionar que tais posições não se sustentam em nosso país, mas, na Europa, já são praticadas; prudencialmente, deve-se levar em consideração que o consumidor europeu tem outras peculiaridades, advindas de uma cultura de consumo e relações contratuais diversas da nossa. Os consumidores europeus apresentam-se divididos, de acordo com a necessidade de suas proteções, *i.e.*, o consumidor descuidado, o consumidor com poder de negociação inferior, e o consumidor leigo³⁰.

Consideramos, no direito brasileiro, que todo o consumidor de serviços públicos será considerado usuário, mas nem todo usuário poderá ser considerado consumidor. Isso porque, tratando-se de serviços públicos *uti singuli*, como o fornecimento de energia elétrica, água e saneamento, ou telefonia, sendo aquele que usufrui dele seu destinatário final, clara é a incidência das normas de proteção do CDC (MIRAGEM, 2012).

A natureza de essencialidade do serviço público de internet traz consigo o princípio da continuidade, conforme assevera o texto legal consumerista³¹.

Ademais, a cláusula da função social do contrato persegue, pois, uma finalidade muito clara: a de alcançar, pelo instrumento contratual, os objetivos sociais que o Estado – instituição – estabelece com a sua política social e econômica³². Notadamente, o Estado deve proteger essa classe de vulneráveis, os consumidores, independente da sua condição financeira ou intelectual, pois, quando o legislador constituinte brasileiro alçou ao patamar de direito fundamental a proteção do consumidor³³, o fez pensando no desequilíbrio jurídico da relação

contratual”. Acrescentando que “por vezes o profissional é um pequeno comerciante, dono de bar, mercearia, que não pode impor suas condições contratuais para o [seu] fornecedor (...). Nestes (...) casos, pode haver uma exceção à regra geral: o profissional pode também ser ‘vulnerável’”.

Assim, nos ensina com maestria Marques (2009) que a conceituação do consumidor se verificará em razão da sua vulnerabilidade, seja ela técnica, jurídica, fática ou informacional.

³⁰GRUNDMANN, Stefan. A proteção funcional do consumidor: novos modelos de consumidor à luz de teorias recentes. *Revista brasileira de direito do consumidor* 101, São Paulo, set.-out. 2015, p. 22.

³¹A despeito do tema, nos elucida o art. 22, do Código de Defesa do Consumidor, que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias, ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

³²MARIGHETTO, Andrea. O “funcionalismo” no sistema brasileiro de proteção e defesa do consumidor. *Revista brasileira de direito do consumidor* 101, São Paulo, set.-out. 2015, p. 51.

³³Nesse sentido, brilhantemente explica Bruno Miragem “O constituinte brasileiro, afeito a esta constatação [de Robert Alexy afirmando que os direitos humanos só podem desenvolver seu pleno vigor quando garantidos por normas de direito positivo], não apenas garantiu os direitos do consumidor como direito e princípio fundamental, como determinou ao legislador a realização de um sistema com caráter normativo, que garantisse a proteção estabelecida pela Constituição (Curso de direito do consumidor. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012).

de consumo.

O consumidor, ao pactuar com uma operadora de serviços de internet banda larga fixa, age em boa-fé objetiva³⁴, imaginando contratar um serviço de internet em que a variável onerosa é apenas a velocidade da conexão. No entanto, surpreende-se com outra variável – a quantidade de dados trafegados –, o que difere dos serviços de internet móvel, no qual existem as duas variáveis: velocidade de conexão e quantidade de dados trafegados.

Não pode a fornecedora se valer do momento de inclusão digital e social por que passa a sociedade brasileira para se aproveitar dessa situação e impingir cobrança desarrazoada, criando barreiras inexistentes³⁵. Essas condutas perpetradas

³⁴Com relação à diferença entre boa-fé subjetiva e boa-fé objetiva, muito bem pontua Marco Antonio Zanellato, em artigo publicado na Edição Especial Centenária da Revista de Direito do Consumidor, intitulado: “Modernamente a boa-fé é vista de forma bipartida (boa-fé subjetiva e boa-fé objetiva). Tal entendimento surgiu, fundamentalmente, com base na interpretação dos §§ 157 e 242, do Código Civil alemão, de 1900, desenvolvida ao longo do século passado, desde os anos 30 ou 40 até os dias atuais. (...) A boa-fé subjetiva, conforme já sedimentado na doutrina, é a que se funda no *erro* ou na *ignorância* da verdadeira situação jurídica. Diz-se, por isso, que o erro ou a ignorância funcionam como pressupostos da crença do sujeito (da relação jurídica) na validade do ato ou da conduta humana. O erro ou a ignorância levam a pessoa a crer que se está comportando conforme ao Direito. (...) a boa-fé objetiva não comporta uma interpretação-aplicação clássica. (...) Na aplicação ou concretização da boa-fé, não se exerce o processo de subsunção, ou seja, o procedimento de enquadramento do fato concreto na hipótese prevista na lei, em abstrato. Fala-se, assim, em um conceito carecido de valorações, ou vazio de conteúdo, não obstante a sua linguagem grandiloquente” (ZANELLATO, Marco Antonio. Boa-fé objetiva: formas de expressão e aplicações. *Revista Brasileira de Direito do Consumidor* 100, São Paulo, jul.-ago. 2015, p. 144/148).

³⁵A esse respeito, podemos analisar o comparativo entre as principais operadoras.

1) A Vivo Internet Fixa atualmente conta com seis planos de banda larga ADSL (aquela em que você usa um cabo telefônico acoplado em um *modem*) em seu portfólio, e todos passarão a ser regidos por franquias a partir do dia 31 de dezembro de 2016. Os limites serão os seguintes: Banda Larga Popular 200 kbps: franquia de 10 GB; Banda Larga Popular 1 e 2 Mbps: franquia de 10 GB; Vivo Internet 4 Mbps: franquia de 50 GB; Vivo Internet 8 e 10 Mbps: franquia de 100 GB; Vivo Internet 15 Mbps: franquia de 120 GB; Vivo Internet 25 Mbps: franquia de 130 GB. A empresa também revelou que clientes GVT (que se fundiu ao Grupo Telefônica) e Vivo Fibra que firmaram contrato a partir do dia 2 de março de 2016 estarão sujeitos às franquias também; assinantes antigos continuam navegando livremente. Será disponibilizada uma ferramenta *on-line* para o internauta acompanhar seu uso de dados. Os limites para os planos de internet em fibra óptica serão os seguintes: Vivo Fibra 15 Mbps: franquia de 120 GB; Vivo Fibra 25 Mbps: franquia de 130 GB; Vivo Fibra 50 Mbps: franquia de 170 GB; Vivo Fibra 100 Mbps: franquia de 220 GB; Vivo Fibra 200 Mbps: franquia de 270 GB; Vivo Fibra 300 Mbps: franquia de 300 GB.

2) A empresa Oi afirmou que, embora seus planos tenham uma franquia informada ao cliente no momento da assinatura do contrato, a operadora ainda não pratica a redução de velocidade e tampouco o corte da conexão caso o consumidor ultrapasse tais limites. O contrato de banda larga da Oi apresenta a seguinte informação a respeito dos limites de navegação: Oi Banda Larga de até 2 Mbps: franquia de 60 GB; Oi Banda Larga 5 Mbps: franquia de 70 GB; Oi Banda Larga 10 Mbps: franquia de 90 GB; Oi Banda Larga 15 Mbps: franquia de 110 GB; Oi Banda Larga 20 Mbps: franquia de 110 GB; Oi Banda Larga 25 Mbps: franquia de 130 GB; Oi Banda Larga 35 Mbps: franquia de 130 GB.

3) De acordo com a NET/Claro, seus planos de internet fixa sempre foram regidos por franquias de

das por algumas operadoras de serviço de internet banda larga fixa podem configurar vilipêndio à função social do contrato³⁶ e à legislação infraconstitucional³⁷,

uso, desde a inauguração da empresa em 2004. A corporação afirma que seus usuários não costumam reclamar de velocidade reduzida porque suas franquias são “confortáveis” e você dificilmente atinge os limites estabelecidos, a menos que seja um *heavy user*. No site oficial da NET Virtua, os valores são os seguintes: NET Virtua 2 Mbps: franquia de 30 GB; NET Virtua 15 Mbps: franquia de 80 GB; NET Virtua 30 Mbps: franquia de 100 GB; NET Virtua 60 Mbps: franquia de 150 GB; NET Virtua 120 Mbps: franquia de 200 GB. Se o usuário é assinante do plano de 1 Mbps (que é bastante comum entre a população de baixa renda). Você pode gerar até 10 GB de tráfego por mês. Isso equivale a menos de quatro horas de vídeos em HD na *Netflix* – uma péssima notícia para quem gosta de assistir a séries e filmes através do serviço de *streaming*. Isso também limitaria o uso do *YouTube*, *Spotify* e plataformas de ensino, como o *Khan Academy* e o *Coursera*. Baixar jogos para consoles de última geração (como *PS4* e *Xbox One*) seria uma tarefa complicada, visto que cada título pesa de 15 GB a 50 GB. A situação fica pior quando nos lembramos que, na maioria dos casos, a mesma conexão é compartilhada entre vários membros de uma família (e a franquia seria dividida entre cada indivíduo da casa). Informações extraídas de <<http://www.tecmundo.com.br/banda-larga/103564-inferno-internet-piorar-novas-limitacoes-operadoras.htm>>. Acesso em: 23 abr 2016.

³⁶Nesse sentido, temos o Enunciado 21 (A função social do contrato, prevista no art. 421, do novo Código Civil, constitui cláusula geral a impor a revisão do princípio da relatividade dos efeitos do contrato em relação a terceiros, implicando a tutela externa do crédito) e o Enunciado 431 (A violação do art. 421 conduz à invalidade ou à ineficácia do contrato ou de cláusulas contratuais), ambos da Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal. Como assevera Flávio Tartuce: As Jornadas de Direito Civil surgiram por iniciativa do então Ministro do Superior Tribunal de Justiça e jurista Ruy Rosado de Aguiar. A partir da experiência argentina, foi adotado um sistema de aprovação de enunciados, visando a elucidar o conteúdo do então Novo Código Civil Brasileiro. Os enunciados aprovados constituem um seguro roteiro de interpretação do Código Civil de 2002, representando uma tentativa de preenchimento das inúmeras cláusulas gerais consagradas pela nova codificação privada. (*in*: <<http://flaviotartuce.jusbrasil.com.br/artigos/121820021/a-volta-das-jornadas-de-direito-civil-37>>)

³⁷*Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor* – Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...) V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; (...) X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (...) IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor; (...) XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; (...) XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

Lei nº 12.965/2014 – Marco Civil da Internet – Art. 2º. A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como: I - o reconhecimento da escala mundial da rede; II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais; III - a pluralidade e a diversidade; IV - a abertura e a colaboração; V - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e VI - a finalidade social da rede. Art. 3º. A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: (...) IV - preservação e garantia

o que é rechaçado em nosso ordenamento jurídico.

Outrossim, cumpre destacar que essa temática foi objeto de enunciado em tese independente, apresentada por este autor e aprovada por unanimidade no X Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor³⁸.

A dignidade da pessoa humana é incompatível com avaliações de natureza meramente econômica. Não se compatibiliza com a Constituição promover avaliação econômica da vida humana, dos atributos do homem ou de sua personalidade. Portanto, quando se alude à relação custo-benefício, indica-se uma relação cujo objeto é o interesse público. Se estiverem em jogo apenas interesses econômicos, a relação custo-benefício leva em conta, exclusivamente, fatores econômicos. Mas quando o risco envolver a dignidade do ser humano, os argumentos de custo econômico devem ser ponderados em face da amplitude do problema (JUSTEN FILHO, 1997).

Assim, convém estabelecer que suspender ou mesmo diminuir a velocidade da conexão, em razão de o consumidor, usuário da internet banda larga, atingir um limite prefixado pela operadora, viola frontalmente as normas de direito do consumidor vigente e não merece prosperar³⁹.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sociólogo Zygmunt Bauman nos conduz aduzindo que a extraterritorialidade moral sem precedentes das atividades econômicas levou, nesse período, a um avanço espetacular do potencial da indústria e a um crescimento da riqueza. Mas sabemos também que, por quase todo o século XIX, essa extraterritorialidade redundou em muita pobreza e miséria humana, numa desconcertante polarização de padrões de vida e oportunidades (BAUMAN, 2011).

O que Bauman (2011) nos apresenta é a face ainda não revelada do que está prestes a acontecer com os usuários de internet em nosso país. Primeiro,

da neutralidade de rede. Art. 7º. O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: (...) IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização.

³⁸SANTOS, Lindojon Gerônimo Bezerra dos. *Há ilegalidade na suspensão do fornecimento de serviço público essencial, quando utilizada como meio de cobrança extrajudicial em inobservância ao princípio da dignidade da pessoa humana*. Disponível em: <<http://brasilcon.org.br/arquivos/arquivos/df1b56e1ccbdcfd05996e04f088aaefe.pdf>>.

³⁹Nesse sentido a lição do renomado jurista Cristiano Schmitt: “o controle das cláusulas abusivas destina-se a concretizar os ditames legais voltados para a garantia da harmonia nas relações de consumo e para a proteção do consumidor, a fim de conter o excessivo poder econômico da empresa, e por outro lado, proteger a parte economicamente mais fraca na relação contratual estabelecida nos moldes dos contratos de massa, seja em contratos de adesão e similares, seja em contratos paritários” (SCHMITT, Cristiano. *Cláusulas abusivas nas relações de consumo*. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 163).

segregamos aqueles que utilizam a internet móvel, visto que apenas uma parcela elitizada da sociedade tem acesso – considerando os altos valores cobrados – a uma conexão ininterrupta e com velocidade constante até o fim do mês.

O mundo global requer pensamentos globais, todavia a tomada de decisões das empresas não pode voltar o foco das suas ações apenas do ponto de vista da cobrança a mais de seus usuários. Em uma pesquisa simples⁴⁰, é possível constar a discrepância da infraestrutura das redes utilizadas nos países, cujos parâmetros servem de comparação para justificar esse iminente abuso.

Assim, diante do que foi apresentado neste trabalho, conseguimos observar a relevante função da internet em nossa sociedade. O desenvolvimento da sociedade de consumo entrelaçada com a sociedade da informação roga por práticas que propiciem o acesso de todos a esse novo mundo, o mundo digital. Nas palavras de nossa aclamada professora Cláudia Lima Marques, a sociedade de consumo mais do que solidária, precisa ser fraterna em suas relações jurídicas para tentar alcançar o equilíbrio desta balança desigual, pendulada de fornecedores e consumidores.

Negar o acesso igualitário dos brasileiros à internet banda larga corresponde a negar a existência do marco civil da internet, do Código de Defesa do Consumidor, e até da Constituição Federal.

Como bem nos apresenta o texto constitucional⁴¹, é assegurada a livre iniciativa no mercado, desde que em conformidade com os ditames da justiça social.

⁴⁰Segundo Raphael Roale, diretor de Desenvolvimento de Negócios para América Latina da WeDo, as teles de EUA e Canadá passaram a oferecer quantidades limitadas de dados na internet fixa devido à forte concorrência, algo que ainda não é aplicado no Brasil. Segundo ele, em mercados mais maduros, a qualidade (velocidade e estabilidade) da internet oferecida é maior em relação a países como o Brasil. Além disso, a estratégia das operadoras é oferecer planos com diferentes faixas de preços para atrair mais consumidores. EUA e Canadá têm muitas empresas. A concorrência realmente existe. Então, as companhias conseguem oferecer preços menores para planos com poucos dados, porque a qualidade é superior à praticada aqui. Mas, no Brasil, não há uma concorrência efetiva, pois há um oligopólio entre as quatro maiores companhias. Aqui, as pequenas operadoras alugam rede das grandes empresas de telefonia – disse Roale. Segundo dados compilados pelo Globo, nos Estados Unidos, a Comcast cobra US\$ 39,99 por um pacote com franquia de 300 GB por mês e velocidade de até 25 Mbps para quem mora em Atlanta. Se ultrapassar essa franquia, paga US\$ 10 por pacote de 5GB. No caso de franquia ilimitada, é preciso pagar adicional entre US\$ 30 e US\$ 35 por mês. No Canadá, a Bell oferece pacote com velocidade de 100 Mbps por mês e franquia de 750 GB por 99,95 dólares canadenses. Com dados ilimitados, o valor salta para 149,95 dólares canadenses. É essa diferença de preços que gera preocupação no Brasil. Leia mais sobre esse assunto em <<http://oglobo.globo.com/economia/negocios/limite-para-banda-larga-fixa-so-adotado-nos-eua-no-canada-19143095#ixzz46geUd4To>>. (Acesso em: 23 abr 2016).

⁴¹Artigo 170 da Constituição Federal.

REFERÊNCIAS

ANATEL. **Institucional**. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php/institucional-menu>>. (Acesso em: 20 abr. 2016).

BAUMAN, Zigmunt. **A ética é possível num mundo de consumidores?** trad. Alexandre Werneck. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

BEZERRA, L. Direito do consumidor e o instituto da mediação: uma análise sob o viés da tutela administrativa de proteção ao consumidor. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima; OLIVEIRA, Amanda Flávio de. (coord.). **25 anos do Código de Defesa do Consumidor: trajetórias e perspectivas**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

_____. Jus Brasil. **Conselho de Telecomunicações é contra o bloqueio da Internet Banda Larga**. Disponível em: <<http://lindojonbezerra.jusbrasil.com.br/noticias/327255483/conselho-de-telecomunicacoes-e-contra-o-bloqueio-da-internet-banda-larga>>. (Acesso em: 24 abr. 2016).

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição [da] República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. (Acesso em: 20 abr. 2016).

BRASIL. Decreto nº 7.175, de 12 de maio de 2010. **Institui o Programa Nacional de Banda Larga – PNBL; dispõe sobre remanejamento de cargos em comissão; altera o Anexo II ao Decreto nº 6.188, de 17 de agosto de 2007; altera e acresce dispositivos ao Decreto nº 6.948, de 25 de agosto de 2009; e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7175.htm>. (Acesso em: 20 abr. 2016).

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. (Acesso em: 20 abr. 2016).

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: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/12965>.

htm>. (Acesso em: 20 abr. 2016).

BRASIL ESCOLA. **Internet**. Disponível em: <<http://brasilescola.uol.com.br/informatica/internet.htm>>. (Acesso em: 20 abr. 2016).

BRUNA, S. V. **O poder econômico e a conceituação do abuso em seu exercício**. São Paulo: RT, 1997.

CASADO, M. M. Os princípios fundamentais como ponto de partida para uma primeira análise do sobreendividamento. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 33, 2000.

DEL VECCHIO, G. **A justiça**. Trad. António Pinto de Almeida. São Paulo: Edição Saraiva, 1960.

GARCIA, L. de M. **Direito do consumidor**. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2014.

GRUNDMANN, S. A proteção funcional do consumidor: novos modelos de consumidor à luz de teorias recentes. **Revista Brasileira de Direito do Consumidor 101**, São Paulo, set.-out. 2015.

JUSTEN FILHO, M. **Concessões de serviços públicos**. São Paulo: Dialética, 1997

MARIGHETTO, A. O “funcionalismo” no sistema brasileiro de proteção e defesa do consumidor. **Revista Brasileira de Direito do Consumidor 101**, São Paulo, set.-out. 2015.

MARQUES, C. L. et al. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MARTINS, G. M. **Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MAXIMILIANO, C. **Hermenêutica e aplicação do direito**. 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

O GLOBO. **Limite para banda larga fixa só é adotado nos EUA e no Canadá**: Na América Latina e Europa, prática mais comum é não impor franquia de dados. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/>>

negocios/limite-para-banda-larga-fixa-so-adotado-nos-eua-no-canada-19143095#ixzz46geUd4To>. Acesso em: 23 abr. 2016.

ONU-NAÇÕES UNIDAS. **Banco Mundial: Quatro bilhões de pessoas não têm acesso à internet e estão excluídas da era digital.** Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/banco-mundial-quatro-bilhoes-de-pessoas-nao-tem-acesso-a-internet-e-estao-excluidas-da-era-digital/>>. (Acesso em: 23 abr. 2016).

_____. **Agência da ONU realiza reunião de alto nível para debater avanços na difusão de tecnologias digitais.** Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/agencia-da-onu-realiza-reuniao-de-alto-nivel-para-debater-avancos-na-difusao-de-tecnologias-digitais/>>. Acesso em: 23 abr. 2016.

ROUSSEAU, J. J. **Do contrato social: princípios de direito político.** Trad. J. Cretella Jr., Agnes Cretella. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

SANDEL, M. J. **Justiça: o que é fazer a coisa certa.** trad. de Heloisa Matias e Maria Alice Máximo. 6. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

SANTOS, L. G. B. dos. **Há ilegalidade na suspensão do fornecimento de serviço público essencial, quando utilizada como meio de cobrança extrajudicial em inobservância ao princípio da dignidade da pessoa humana.** Disponível em: <<http://brasilcon.org.br/arquivos/arquivos/df1b56e1ccbdcf05996e04f088aaefe.pdf>>. (Acesso em: 23 abr. 2016).

SCHIMITT, C. **Cláusulas abusivas nas relações de consumo.** 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

SILVA, J. A. da. **Curso de direito constitucional positivo.** 13. ed. São Paulo: Malheiros, 1997.

SOARES, A. A. Direito, turismo e desenvolvimento: a proteção internacional do consumidor turista nos demais países do BRICS. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima; OLIVEIRA, Amanda Flávio de. (coord.). **25 anos do Código de Defesa do Consumidor: trajetórias e perspectivas.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

TARTUCE, F. Jus Brasil. **A volta das jornadas de direito civil.** Disponível em: <<http://flaviotartuce.jusbrasil.com.br/artigos/121820021/a-volta-das-jornadas-de-direito-civil>>. (Acesso em: 20 abr. 2016).

TECMUNDO. Inferno: a sua internet vai piorar com as novas limitações das operadoras. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/banda-larga/103564-inferno-internet-piorar-novas-limitacoes-operadoras.htm>>. Acesso em: 23 abr. 2016.

ZANELATO, M. A. Boa-fé objetiva: formas de expressão e aplicações. **Revista Brasileira de Direito do Consumidor 100**, São Paulo, jul.-ago. 2015.

DISCONTINUITY OF BROADBAND INTERNET SERVICE: AN ABUSIVE PRACTICE IN THE BRAZILIAN MARKET

ABSTRACT: This paper seeks to explain the reasons why it considers that the discontinuity of the broadband internet service after the consumption of the Internet data package preset by the provider is an abusive practice. In this context, it presents technical concepts from the computer science area related to the topic, as well as it legally demonstrates the abuse of this kind of conduct used by some telecommunication service companies in the country. This analysis, therefore, aims to propose a reflection to the society on this eventual setback for the rights that have been won over decades.

KEYWORDS: Broadband Internet; Consumer Rights; Education Rights.

EL BLOQUEO DEL SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA FIJA: EL ABUSO DE ESTA PRÁCTICA EN EL MERCADO BRASILEÑO

RESUMEN: Este artículo busca explicar los motivos por los cuales se entiende ser abusiva la suspensión del servicio de internet banda ancha fija tras el consumo de franquía predeterminada por el suministrador. En ese contexto, se presentan conceptos técnicos del área de informática relacionados con el tema, así como demuestra jurídicamente el abuso de ese tipo de conducta capitaneado por algunas empresas de servicio de telecomunicaciones en nuestro país. El análisis pretende lanzar una reflexión a la sociedad sobre ese posible retroceso en derechos conquistados por décadas.

PALABRAS CLAVE: Derecho a la Educación; Derecho del Consumidor; Internet Banda Ancha.