

FACULDADE DAMAS DA INSTRUÇÃO CRISTÃ  
CURSO DE DIREITO

ADALBERTO SOARES DO CARMO JÚNIOR

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET:**  
do acolhimento pelo CDC ao elevado número de conflitos judiciais. Como inibir essa  
demanda?

Recife  
2019

ADALBERTO SOARES DO CARMO JÚNIOR

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET:**

do acolhimento pelo CDC ao elevado número de conflitos judiciais. Como inibir essa demanda?

Monografia apresentada à Faculdade Damas da Instrução Cristã como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Renata Cristina Othon Lacerda de Andrade

Recife  
2019

Ficha catalográfica  
Elaborada pela biblioteca da Faculdade Damas da Instrução Cristã

Carmo Júnior, Adalberto Soares do.  
C287p Prestação de serviço de internet: do acolhimento pelo CDC ao elevado número de conflitos judiciais. Como inibir essa demanda? / Adalberto Soares do Carmo Júnior. - Recife, 2019.  
65 f.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Renata Cristina Othon Lacerda Andrade.  
Trabalho de conclusão de curso (Monografia - Direito) – Faculdade Damas da Instrução Cristã, 2019.  
Inclui bibliografia

1. Direito. 2. Internet. 3. Defeito do serviço. 4. Indenização punitiva.  
I. Andrade, Renata Cristina Othon Lacerda. II. Faculdade Damas da Instrução Cristã. III. Título

340 CDU (22. ed.)

FADIC (2019.1-248)

*Dedico o presente trabalho à minha mãe, Dulcinéa Machado Lira, cujo sonho era ver os filhos formados na faculdade e encaminhados na vida, eu e meu irmão. Como ele formou-se primeiro, faltava eu. Agradeço por você ter me aguentado durante tantos anos, minha mãe, e ter me ensinado o caminho do que é certo durante toda nossa vida. Mesmo com pouco dinheiro, nunca pensei sair da linha da ética ou ganhar dinheiro fácil, independentemente de qualquer coisa, justamente por você ter me ensinado que o caminho da honestidade, da honradez, do verdadeiro cristão, é sempre o mais gratificante, edificante, e o único correto. Muito obrigado! Aí está, mãinha! Beijo! Amo você!*

## **AGRADECIMENTOS**

À minha namorada, Aninha, pela imensa compreensão comigo neste período de estresse, e pelo incentivo que, sem dúvida alguma, fez a diferença para mim no desfecho do TCC. “E a monografia? Vá fazer”. “Tem que terminar essa faculdade logo”! Eu teria demorado muito mais para concluir o presente trabalho sem ela me “empurrando” para a frente do computador, já que minha maior dificuldade sempre foi parar e sentar-me para escrever. Amo você, meu amor, e quero continuar amando todos os dias de minha vida.

Também a todos os amigos e amigas que se prontificaram, oferecendo ajuda no que precisasse para escrever a monografia, sempre. Ao professor Ricardo Silva, pelas orientações e disponibilidade, para que o trabalho caminhasse da melhor forma. À minha orientadora, Renata Andrade, que tornou a feitura do trabalho bem mais fluida, direcionando-me pelo melhor caminho, sem se estressar com minhas perguntas sem noção e sempre permanecendo serena. Suas orientações foram imprescindíveis para a conclusão do trabalho, com toda tranquilidade que ela sempre me passou nos encontros.

Principalmente a Deus, provedor de capacidade para raciocinar, paciência para continuar, saúde física, mental e emocional para não “endoidar” enquanto eu não conseguia escrever uma linha, e por colocar a pessoa certa no meu caminho, iluminada, para somar coisas boas nesta reta final da graduação. Louvado seja Deus por sua eterna misericórdia!

*Não há algo perdido que não possa ser achado, se  
for procurado.  
William Shakespeare*

FACULDADE DAMAS DA INSTRUÇÃO CRISTÃ  
CURSO DE DIREITO

ADALBERTO SOARES DO CARMO JÚNIOR

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET:** do acolhimento pelo CDC ao elevado número de conflitos judiciais. Como inibir essa demanda?

Defesa Pública em Recife, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA:

Presidente:

---

Examinador(a)

---

## RESUMO

Nas relações de consumo devem existir, necessariamente, um consumidor, um fornecedor e um produto ou serviço. Para regular tais relações, foi criado o Código de Defesa do Consumidor, concebido a partir da lei 8.078/90, protegendo o elo mais fraco desta relação, que é o consumidor. Dentro das relações de consumo, existe o fornecimento do serviço de internet aos consumidores por parte das operadoras de telefonia. Para formalizar tal relação, as operadoras de telefonia utilizam-se dos contratos de adesão, a serem aceitos pelo consumidor e cumpridos por ambos, para possibilitar o fornecimento deste serviço. O descumprimento frequente destes contratos de fornecimento de internet por parte das operadoras ocasiona um serviço de baixa qualidade para o consumidor final, o que causa transtornos e possíveis danos a este consumidor, é o problema estudado no presente trabalho. Esta incapacidade de fornecer um serviço com a qualidade necessária deu-se em virtude da grande demanda, concomitantemente à incapacidade das operadoras em atender a esta demanda, já que não parecem ter investido em infraestrutura na mesma velocidade em que a demanda aumentou. Como não existe também uma punição mais eficaz às operadoras pela má qualidade no fornecimento deste serviço e pelo desrespeito aos contratos (a interrupção do sinal de internet sem aviso, por exemplo), parece ser muito vantajoso financeiramente às empresas permanecerem com esta prática danosa ao consumidor. Por fim, e de acordo com as pesquisas realizadas e jurisprudência verificada em casos concretos, parece que uma modificação na forma de remediar o problema, mudando o foco da indenização, de compensatória para punitiva, minimizaria os problemas atualmente verificados neste fornecimento do serviço de internet.

Palavras-chave: Internet, defeito do serviço, indenização punitiva.

## **ABSTRACT**

In consumer relations must necessarily exist a consumer, a supplier and a product or service. In order to regulate such relations, the Consumer Defense Code was created, based on Law 8.078 / 90, protecting the weakest link in this relationship that is the consumer. Within consumer relations, there is the provision of Internet service to consumers by telephone operators. In order to formalize this relationship, the telephone operators use the adhesion contracts, to be accepted by the consumer and fulfilled by both, to enable the provision of this service. The frequent failure of these operators to provide Internet service hired, resulting in a poor-quality service for the final consumer, which causes inconvenience and possible damages to this consumer, is the problem studied in the present work. This inability to provide a service with the necessary quality was due to the high demand, along with the inability of the operators to meet this demand, since they do not seem to have invested in infrastructure at the same speed as demand increased. As there is also no more effective punishment of operators for the poor quality of this service and the lack of respect for contracts (for example, the interruption of the internet signal without warning), it seems to be very financially advantageous for companies to remain with this practice harmful to consumers. Lastly, and according to the investigations carried out and jurisprudence verified in concrete cases, it seems that a modification in the way of remedying the problem, changing the focus in the judicial actions, from compensatory to punitive, would minimize the problems currently verified, in this provision of internet service.

Key words: Internet, defect of service, punitive indemnification.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

Abranet - Associação Brasileira dos Provedores de Acesso, Serviços e Informações da Rede Internet.

Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações.

Art. – Artigo.

CC – Código Civil.

CDC – Código de Defesa do Consumidor.

CF – Constituição Federal.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

PROCON - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor.

STJ - Superior Tribunal de Justiça.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2. RELAÇÃO DE CONSUMO: PRINCÍPIOS NORTEADORES E FORMA CONTRATUAL NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET .....</b>	<b>13</b>
2.1 O Que é Relação de Consumo .....	13
2.2 Elementos da Relação de Consumo .....	15
2.2.1 Consumidor .....	16
2.2.2 Fornecedor .....	18
2.2.3 Produto .....	19
2.2.4 Serviço .....	20
2.3 Princípios .....	21
2.3.1 Princípio da Vulnerabilidade .....	22
2.3.2 Princípio da Transparência .....	22
2.3.3 Princípio da Equidade e da Confiança .....	23
2.3.4 Princípio da Boa-fé .....	24
2.4 Contratos de adesão .....	24
<b>3. INTERNET: BREVE ANÁLISE HISTÓRICA DO SERVIÇO E IMPLICAÇÕES JURÍDICAS .....</b>	<b>27</b>
3.1 Breve análise histórica .....	27
3.2 Prestação de serviço de internet .....	31
3.3 Tipos de provedores de internet .....	33
3.3.1 Provedor de backbone .....	33
3.3.2 Provedor de acesso .....	34
3.3.3 Provedor de correio eletrônico .....	34
3.3.4 Provedor de hospedagem .....	35
3.3.5 Provedor de conteúdo .....	35
3.3.6 Provedor de informação .....	36
3.4 Normas regulamentadoras .....	36
<b>4. RESPONSABILIDADE CIVIL .....</b>	<b>39</b>
4.1 Reparação do Dano .....	40
4.1.1 Danos materiais e reparação ao dano .....	41
4.1.2 Danos imateriais e reparação do dano .....	42
4.2 Espécies de Responsabilidade Civil .....	43
4.3 Responsabilidade Civil dos provedores de Internet .....	45
4.4 Indenização .....	48
<b>5. RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES E POSSÍVEL MEIO DE COIBIR A MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET .....</b>	<b>50</b>
5.1 Reclamações em entidades públicas .....	50
5.2 Reclamações em site .....	52
5.3 Indenização Punitiva .....	52
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>59</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>61</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A baixa qualidade do serviço de internet prestado às pessoas, em suas residências, por parte de várias operadoras diferentes de telefonia, levou-me a pensar que tal experiência ruim poderia ser evitada. Como os problemas causados às pessoas se repetem, como ocorreu comigo após a troca de operadoras várias vezes, achei necessário pesquisar sobre o fato e sobre a possibilidade de alterar este quadro, motivo principal para a elaboração do presente trabalho.

Até a década de 1990 do século passado o Brasil ainda não possuía leis específicas para tratar das relações de consumo, usava-se as normas já existentes, adequando os casos em concreto ao Código Civil e ao sistema econômico vigente.

Em 11 de setembro de 1990 foi promulgada a lei 8.078, originária do Código de Defesa do Consumidor (CDC), criando uma norma específica para as relações consumeristas. Tal código é declaradamente protecionista, tentando abarcar todas as relações de consumo e orientando a melhor forma de solucionar possíveis conflitos.

Em princípio o presente trabalho fará uma análise dessa chegada do CDC ao ordenamento jurídico, demonstrando a busca do legislador por trazer de forma clara todas as definições e princípios referentes às relações de consumo, assim como a forma contratual comumente utilizada para o serviço de internet, o contrato de adesão.

Passa-se então a analisar a internet como um novo 'produto', que chegou ao Brasil em dezembro de 1994, enquanto o CDC ainda se fortalecia. Esse novo 'produto' ganhou espaço no mercado mundial e nacional, sendo oferecido por diversos provedores.

A oferta indiscriminada mostrou aos consumidores o fato desse novo 'produto' na realidade ser um serviço, ofertado de forma onerosa e com normas específicas de uso, existindo contratos a serem cumpridos, e que o contrato de adesão não permite espaço para acordos nas formas desta prestação de serviço.

A internet ganhou forças no país, passando a ser utilizada por uma parcela cada vez maior da população brasileira, seja para compras, uso de redes sociais, estudo, trabalho, dentre outras aplicações dadas de acordo com a necessidade de cada consumidor.

Como a procura pelo serviço continuou aumentando, em muitos momentos os fornecedores não conseguem atender a alta demanda com a qualidade necessária e almejada pelos consumidores. Por diversas vezes o serviço é oferecido tendo falhas, geradoras de grandes transtornos aos consumidores, já que uma crescente gama de atividades atualmente precisa, obrigatoriamente, do uso da internet para ser exercida.

Diante dessa alta procura, o fornecimento de internet tem sido criticado por descumprir as normas determinadas pela agência reguladora, a Anatel, para este tipo de prestação de serviço. Reclamações constantemente são feitas junto aos órgãos de proteção ao consumidor.

O presente trabalho passará a analisar as referidas reclamações, buscando verificar dados comprovadores do índice de reclamações junto aos órgãos competentes. Ademais, serão também analisadas as reclamações direcionadas aos fornecedores junto ao site ReclameAqui, criado por consumidores insatisfeitos para reclamar a respeito de variados tipos de relações de consumo, a exemplo do fornecimento de internet.

A insatisfação gerada pelas falhas na prestação do serviço também aumentou o número de conflitos que chegam à esfera judicial. Empresas são condenadas a ressarcir consumidores insatisfeitos pelo mau serviço prestado por elas, utilizando-se a justiça de indenizações compensatórias para solucionar os conflitos.

Porém, na prática, é possível analisar que os valores aplicados são baixos para o porte das empresas provedoras, deixando-as acomodadas às constantes falhas no serviço. Seria então a indenização compensatória realmente capaz de solucionar os defeitos desse serviço? Se aplicada uma punição maior, utilizando-se o magistrado das indenizações punitivas, o resultado encontrado seria mais satisfatório?

A ideia deste trabalho é de forma geral demonstrar que apesar da tutela dada pelo CDC ao consumidor, o meio encontrado para sancionar conflitos ainda se mostra insuficiente para coibir novas infrações cometidas pelos fornecedores de internet. E, de forma específica é apontar a vulnerabilidade do consumidor diante do provedor de serviço de internet, através de uma análise dos princípios norteadores das relações de consumo e como se dá o fornecimento do serviço de internet. Bem como, analisar as funções da indenização pecuniária em caso de violação contratual

por parte do fornecedor do serviço, no intuito de confrontar a eficiência da punição do agente ofensor em face da mera compensação pelos danos causados.

Pois, na verdade, parece-nos que o sistema de reparação do valor indenizatório medido apenas pela extensão do dano, tem se mostrado incapaz de prevenir condutas repetitivas nas relações consumeristas.

Para isso, utiliza-se o método hipotético dedutivo, com análise qualitativa de dados e textos informativos, como estatísticas de órgãos de defesa do consumidor, decisões judiciais e compilação de doutrina.

Para desenvolver o raciocínio proposto, será analisado no primeiro capítulo o tratamento dado pelo CDC à relação de consumo, suas definições, princípios e forma contratual utilizada no serviço de internet. O segundo capítulo tratará das definições de internet e a forma do fornecimento de tal serviço pelos provedores. No terceiro capítulo será feita uma análise da responsabilidade civil presente no ordenamento jurídico, as formas de reparação de danos, a responsabilidade dos provedores de Internet e a atual forma de indenização. Por fim, no quarto capítulo será feito o estudo das reclamações dos consumidores junto aos órgãos competentes e da forma de indenização punitiva, que é, provavelmente, o meio mais eficaz para mudar o quadro atual, e recorrente, de descumprimento dos contratos por parte das operadoras que fornecem o serviço de internet.

## 2. RELAÇÃO DE CONSUMO: PRINCÍPIOS NORTEADORES E FORMA CONTRATUAL NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET

Em busca de estabelecer normas para orientar as relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) fez uso de alguns princípios fundamentais necessários para o bom desenvolvimento dos processos de compra e venda, ou das prestações de serviços, por ele abarcadas. Tal código é o responsável por verificar as partes envolvidas, as normas e contratos firmados nas relações consumeristas, mesmo diante de um produto ou serviço novo para o mercado consumidor, como aconteceu com a chegada da internet.

### 2.1 O Que é Relação de Consumo

Relação de consumo é um vínculo jurídico, pressuposto para o negócio jurídico, celebrado conforme as normas vigentes no Código de Defesa do Consumidor (CDC), originado pela Lei 8.078/90.

Inexiste, no CDC, a definição explícita sobre relação de consumo, sendo mostrados apenas seus elementos configuradores, o suficiente para permitir o entendimento desta relação jurídica. A respeito dessa inexistência de definição no CDC, Tupinambá Nascimento faz a seguinte explanação:

O Código do Consumidor não criou relações jurídicas ou hipóteses de atos jurídicos *stricto sensu*, ou seja, os denominados negócios jurídicos. Eles já existiam no mundo jurídico, como negócios civis, comerciais, etc. O que a Lei de Proteção fez foi extrair destas relações um dado fundamental, que é o ato de consumir, e para tais relações instituiu uma regulamentação específica. Assim, em princípio, as regras atinentes ao aperfeiçoamento da relação jurídica, quanto à existência, validade e eficácia do ato negocial, continuam localizadas na legislação civil, comercial, etc. O que o Código cria, às vezes, pelo fato de especificidade do ato de consumir, é um adendo de regras protetivas.<sup>1</sup>

Maria A. Zanardo Donato define relação de consumo como “a relação que o direito do consumidor estabelece entre o consumidor e o fornecedor, conferindo ao

---

<sup>1</sup> NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. **Responsabilidade civil no código do consumidor**. 2. ed. Rio de Janeiro: Aide. 1991. p. 13 e 14.

primeiro um poder e ao segundo um vínculo correspondente, tendo como objeto um produto ou serviço”.<sup>2</sup>

Relação de consumo é então uma relação jurídica entre duas ou mais pessoas, com uma prestação financeira realizada por alguma das partes, visando o fornecimento de algo (produto ou serviço), onde estas pessoas têm seus direitos e deveres regidos por lei dentro desta relação.

Ainda na definição dessa relação, visando suprir a ausência de especificação do CDC, José Geraldo Brito Filomeno diz:

Conclui-se, pois, que toda relação de consumo: 1. envolve basicamente duas partes bem definidas, de um lado, o adquirente de um produto ou serviço (“consumidor”), e de outro, o fornecedor ou vendedor de um produto ou serviço (“produtor/fornecedor”); 2. tal relação destina-se à satisfação de uma necessidade privada do consumidor; 3. o consumidor, não dispondo, por si só, de controle sobre a produção de bens de consumo ou prestação de serviços que lhe são destinados, arrisca-se a submeter-se ao poder e condições dos produtores daqueles mesmos bens e serviços.<sup>3</sup>

Diante das definições citadas, observa-se que para existência de uma relação de consumo faz-se necessária a presença das partes, consumidor e fornecedor, tratados como elementos subjetivos da relação. E ainda, a presença de um produto ou serviço, elementos objetivos da relação.

Segundo Clarissa Teixeira Paiva, os elementos subjetivos são o credor, o devedor e a relação consensual, devendo existir vontades em comum, convergindo em um acordo livre de vícios e com igualdade entre os pactuantes. Já os elementos objetivos são o negócio celebrado entre os pactuantes como instrumento para concretizar e formalizar o vínculo jurídico, e, o bem imóvel ou móvel, incorpóreo ou corpóreo, que dessa relação jurídica será objeto mediato.<sup>4</sup>

Ainda segundo Clarissa Paiva, não importa qual será o tipo de contrato celebrado entre as partes para uma determinada relação jurídica ser considerada como relação de consumo, isso independe do tipo contratual, mas interliga-se à

---

<sup>2</sup> DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor**: Conceito e extensão. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1993. p. 70.

<sup>3</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas. 1999. p. 32.

<sup>4</sup> PAIVA, Clarissa Teixeira. O que caracteriza uma relação de consumo. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 20, n. 4401, 20jul. 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/34128/o-que-caracteriza-uma-relacao-de-consumo>>. Acesso em: 3 abr. 2019.

presença dos elementos indispensáveis à composição desta relação, para assim, ser aplicado o CDC.<sup>5</sup>

Uma relação jurídica será de consumo quando existirem os dois elementos subjetivos (consumidor e fornecedor) e, ao menos, um dos elementos objetivos (produto ou serviço). Na falta de um destes elementos fica descaracterizada a relação jurídica de consumo, não podendo esta ser regida pelo CDC e sim por outro regramento jurídico específico.

Analisando essa delimitação utilizada pelo CDC para determinar uma relação de consumo, Cláudia Marques preceitua:

É necessário ter uma visão clara do campo de aplicação desta lei, tanto *ratione personae*, definindo quem será considerado consumidor e quem são os fornecedores de bens e serviços, quanto *ratione materiae*, incluindo ou excluindo contratos especiais, como os de trabalho, contratos administrativos, ou as técnicas especiais de contratação, aqui referidas, como os contratos de adesão e as condições gerais dos contratos.<sup>6</sup>

Diante do exposto, analisa-se que o CDC buscou definir de forma clara os requisitos para determinado tipo de relação ser considerada relação de consumo. Assim sendo, após a configuração destes pré-requisitos o CDC passa a ser a norma reguladora da relação.

## 2.2 Elementos da Relação de Consumo

Após conhecer sobre relação de consumo, e, sabendo da necessidade dos elementos formadores dessa relação, faz-se necessário analisar especificamente cada um desses elementos, pois, só após a certeza da presença de todos os elementos subjetivos (consumidor e fornecedor), e de ao menos um dos elementos objetivos (produto ou serviço) será possível determinar se uma relação será ou não abrangida pelo CDC.

---

<sup>5</sup> PAIVA, Clarissa Teixeira. O que caracteriza uma relação de consumo. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 20, n. 4401, 20jul. 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/34128/o-que-caracteriza-uma-relacao-de-consumo>>. Acesso em: 3 abr. 2019.

<sup>6</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1998. p. 140.

### 2.2.1 Consumidor

O CDC é norma declaradamente protetiva, onde o legislador buscou definir de forma clara quem seria o objeto dessa proteção, dando a este o nome de consumidor. Sendo possível, pela própria semântica, entender-se ser aquele que consome algo.

Ao contrário do conceito de relação de consumo, não expresso de forma objetiva pelo CDC, a definição de consumidor encontra-se explícita. Segundo o art. 2º do CDC, consumidor é qualquer pessoa física ou jurídica adquirente de bens ou serviços.

Analisando a fragilidade do consumidor nas relações, e o porquê da criação de uma lei para protegê-lo, Cláudia Marques discorre:

(...) por estar presente em um dos polos da relação um consumidor, existe um provável desequilíbrio entre os contratantes. Este desequilíbrio teria reflexos no conteúdo do contrato, daí nascendo a necessidade do direito regular estas relações contratuais de maneira a assegurar o justo equilíbrio dos direitos e obrigações das partes, harmonizando as forças do contrato através de uma regulamentação especial.<sup>7</sup>

Cláudia Marques diz ainda:

Consumidor é o não profissional, aquele que retira da cadeia de fornecimento (produção, financiamento e distribuição) o produto e serviço em posição estruturalmente mais fraca, é o agente vulnerável do mercado de consumo, é o destinatário final fático e econômico dos produtos e serviços fornecidos pelos fornecedores na sociedade atual, chamada sociedade “de consumo” ou de massa.<sup>8</sup>

Ainda que o CDC delimite quem é o consumidor, a doutrina não é pacífica no entendimento dessa figura, existindo então duas correntes sobre quem pode figurar como consumidor. São elas: os finalistas e os maximalistas.

Para a corrente finalista, consumidor seria apenas a pessoa física adquirente de determinado produto ou serviço para uso próprio, da família, ou de terceiros, devendo este encerrar a cadeia produtiva, não realizando nenhum tipo de revenda.

Neste sentido, José Filomeno discorre:

<sup>7</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1998. p. 140.

<sup>8</sup> Idem. **Contratos no código de defesa do consumidor: O Novo Regime das Relações Contratuais**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2002. p. 300.

Não pode ser considerada consumidora final a empresa que adquire máquinas para fabricação de seus produtos ou mesmo uma copiadora para seu escritório, que venha a apresentar algum vício ou defeito. Isso porque referidos bens certamente entram na cadeia produtiva e nada têm a ver com o conceito de destinação final. Resta-lhes, evidentemente, socorrerem-se das normas comerciais existentes, e não às do Código de Defesa do Consumidor.<sup>9</sup>

Já para a corrente maximalista, consumidor será qualquer pessoa física ou jurídica adquirente de um produto ou serviço, como usuário final, mesmo utilizando para fins profissionais, porém, não tem a intenção de repassá-los em caráter comercial. Como lecionado por Cláudia Marques:

Já os maximalistas vêem nas normas do CDC o novo regulamento do mercado de consumo brasileiro, e não normas orientadas para proteger somente o consumidor não-profissional. O CDC seria um Código geral sobre o consumo, um Código para a sociedade de consumo, o qual institui normas e princípios para todos os agentes do mercado, os quais podem assumir os papéis ora de fornecedores, ora de consumidores. A definição do art. 2º deve ser interpretada o mais extensamente possível, segundo esta corrente, para que as normas do CDC possam ser aplicadas a um número cada vez maior de relações no mercado. Consideram que a definição do art. 2º é puramente objetiva, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço<sup>10</sup>.

A lei delimita ainda outras definições para quem seria consumidor, por equiparação, da seguinte forma:

- a coletividade de pessoas - consumidores com relação analisada individualmente e coletivamente, desde que estejam envolvidos em relação de consumo semelhantes. (Ex.: usuários de um mesmo plano de saúde);
- as vítimas de um acidente de consumo - aquela pessoa atingida por um fato, ainda que não figure como parte na relação de consumo. (Ex.: vítima de um acidente provocado por falha mecânica de um automóvel, mesmo não sendo seu proprietário);

---

<sup>9</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas. 1999. p. 35.

<sup>10</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1998. p. 142 e 143.

- ou ainda, aqueles expostos às práticas comerciais - mesmo não figurando como consumidores propriamente ditos, estão expostos às práticas comerciais antes mesmo de qualquer contrato. (Ex.: pessoa que assiste à publicidade de determinada empresa oferecendo vantagens na aquisição de um produto).

Esses consumidores por equiparação encontram-se protegidos pelo CDC no art. 2<sup>o</sup><sup>11</sup>, parágrafo único, no art. 17<sup>12</sup>, e no art. 29<sup>13</sup>, onde protegem a coletividade, as vítimas do evento e todas as pessoas que se encontrarem expostas ao conteúdo oferecido pelo fornecedor.

Faz-se necessário elencar os direitos do consumidor, expressos no art. 6<sup>o</sup>, CDC. São eles: a proteção à vida, a liberdade de escolha, a informação adequada sobre o produto fornecido, a proteção contra a publicidade abusiva, a reparação aos danos provocados pela relação, o acesso aos órgãos de defesa do consumidor com a facilitação em sua defesa, e, a eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Ao elencar diversos direitos pertinentes ao consumidor, o CDC busca orientar o tratamento dado à parte considerada como frágil na relação. Sem tamanha proteção, o consumidor ficaria exposto aos possíveis abusos cometidos pelo mercado.

### 2.2.2 Fornecedor

Ao definir fornecedor o legislador buscou fazer de forma abrangente, incluindo no artigo 3<sup>o</sup>, da lei nº 8078/90 (CDC), todas as pessoas que de alguma forma ofertam produtos e serviços no mercado de consumo, sejam elas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, ou qualquer ente que desenvolva atividades de fornecimento de produtos ou de prestação de serviços.

Diante da clareza buscada pelo legislador, a doutrina não diverge a respeito da definição de fornecedor. Nesse sentido, Rizzato Nunes esclarece:

---

<sup>11</sup> Art. 2<sup>o</sup>. Parágrafo único - Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

<sup>12</sup> Art. 17 - Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

<sup>13</sup> 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.

São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quota de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc.<sup>14</sup>

Alguns doutrinadores buscam classificar tipos de fornecedores apenas em caráter de entendimento, como é o caso de Sílvio Rocha:

Fornecedor ou produtor real é o realizador do produto, a pessoa física ou jurídica que sob a sua responsabilidade participa do processo de fabricação ou produção do produto acabado, de uma parte componente ou da matéria-prima. (...) Fornecedor ou produtor aparente é aquele que, embora não tenha participado do processo de fabricação do produto, se apresenta como tal pela aposição no produto do seu nome, marca ou outro sinal distintivo. (...) O fornecedor ou produtor presumido é aquele que importou os produtos, ou, ainda, vende produtos sem identificação clara do seu fabricante, produtor, importador ou construtor (art. 13, CDC).<sup>15</sup>

Tendo ciência de que um produto para chegar ao mercado e ser oferecido ao consumidor final pode passar por vários processos de produção, e, sabendo da existência de empresas específicas para produção das partes de um produto final, a doutrina buscou classificar os fornecedores, para ajudar no entendimento sobre o assunto, mesmo tal distinção não existindo no CDC.

### 2.2.3 Produto

O artigo 3º, §1º da Lei nº 8078/90, delimita produto da seguinte forma: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial".<sup>16</sup> Ao definir uma das partes objetivas da relação de consumo como produto, o legislador afastou-se do termo 'Bem', comumente utilizado pelo Código Civil brasileiro. Esse afastamento gera divergência na doutrina. Clarissa Paiva, usando como referência José Geraldo Brito Filomeno, comenta:

Trata-se de um conceito muito amplo, pois não leva em conta qualidades especiais do bem para que ele seja considerado um produto objeto de

<sup>14</sup> NUNES, Luis Antonio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**: com exercícios. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva. 2008. p. 86

<sup>15</sup> ROCHA, Sílvio Luís Ferreira da. **Responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto no direito brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1992. p 72 e 73.

<sup>16</sup>BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em: 3 mar. 2019.

relação de consumo. Qualquer bem que circule das mãos do fornecedor para o consumidor pode ser considerado produto.<sup>17</sup>

Desta forma, o autor demonstra como pode ser amplo o conceito de produto, não se limitando à definição do CDC.

Com posicionamento favorável ao uso do termo produto, Maria Donato esclarece:

Entendemos que, o legislador, ao valer-se da expressão "produtos" para assim englobar aquelas categorias de bens explicitadas pelo próprio conceito, fê-lo de modo extremamente coerente ao próprio sistema em que está integrado o direito do consumidor, ou seja, o sistema econômico. Economicamente a palavra "produto" designa a totalidade dos bens existentes em uma dada época, v.g., "produto nacional bruto", "produto interno bruto" etc. Pretende-se, como observamos, a coesão do sistema jurídico ao sistema econômico, devendo, pois, a ordem jurídica adequar-se ao sistema econômico e não ao contrário, como pretendem alguns.<sup>18</sup>

Após ensinamento dado por Maria Donato, vemos ter sido a escolha do termo 'produto' a mais acertada pelo CDC. Temos o encaixe do sistema jurídico ao sistema econômico, a ciência da existência e da força exercidas pela economia em todas as relações de consumo.

#### 2.2.4 Serviço

Definido pelo artigo 3º, §2º da Lei 8078/90, "serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".<sup>19</sup>

Com a definição citada, a lei do consumidor cria uma amplitude no campo jurídico, abrangendo diversas áreas do Direito, conforme leciona Roberto Senise Lisboa:

<sup>17</sup> PAIVA, Clarissa Teixeira. O que caracteriza uma relação de consumo. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 20, n. 4401, 20 jul. 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/34128/o-que-caracteriza-uma-relacao-de-consumo>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

<sup>18</sup>DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor**: Conceito e extensão. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1993. p. 115 e 116.

<sup>19</sup>BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em: 3 mar. 2019.

O melhor raciocínio leva à inexorável conclusão segundo a qual todas as demais áreas jurídicas, afora a trabalhista, podem conter relações que sofrem incidência do microssistema de defesa do consumidor. Pouco importa que o serviço, como atividade remunerada, seja de natureza civil, comercial ou administrativa.<sup>20</sup>

O autor mostra o fato de a defesa do consumidor não estar limitada ao CDC, e poder ser encontrada em qualquer outra área do direito, excetuando-se a trabalhista.

Já o serviço possui características próprias, diferenciando-se dos produtos, quais sejam:

- Intangibilidade - não é palpável, o que inclusive dificulta a avaliação do serviço, podendo cada cliente ter uma análise diferente quanto à qualidade dele.
- A produção e o consumo são simultâneos - serviço não tem forma de guardar. O fornecedor deve realizá-lo de forma perfeita, inexistindo a possibilidade de devolução por parte do consumidor, nem a da substituição pelo fornecedor.
- Participação direta do cliente - o serviço só tem início com a vontade do cliente. Não existe forma de o fornecedor realizar o serviço se o cliente assim não o desejar.

### 2.3 Princípios

Após análise da proteção dada pelo CDC ao consumidor, em virtude da sua vulnerabilidade diante do fornecedor, e, tendo-se conhecimento da forma contratual utilizada nas prestações de serviço de fornecimento de internet, importante fazer uma breve explanação sobre alguns dos princípios norteadores das relações consumeristas.

Com esta explanação sobre tais princípios, será possível observar que o uso efetivo destes seria capaz de evitar grande parte da demanda judicial existente,

---

<sup>20</sup> LISBOA, Roberto Senise. apud PAIVA, Clarissa Teixeira. O que caracteriza uma relação de consumo. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 20, n. 4401, 20 jul. 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/34128/o-que-caracteriza-uma-relacao-de-consumo>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

tendo em vista a harmonia nas relações de consumo como a melhor opção. Pois, ambas as partes têm interesse na manutenção dos contratos.

### 2.3.1 Princípio da Vulnerabilidade

O art. 4º, I, do CDC, considera importante reconhecer a vulnerabilidade do consumidor. Tal reconhecimento se dá pelo fato do consumidor ser submetido às formas de produção e práticas comerciais utilizadas pelo fornecedor, dentre elas encontram-se a oferta de produtos, a publicidade e o fornecimento de bens.

Neste sentido, Rizzatto Nunes comenta:

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia contida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.<sup>21</sup>

Apenas com esse reconhecimento da fraqueza do consumidor, pode então o CDC proteger de forma clara seu favorecido. Desta forma é cumprida a premissa de tratar os iguais de forma igual, e os desiguais de forma desigual.

### 2.3.2 Princípio da Transparência

Tal princípio é explicitado pelo caput do art.4º do CDC, visando proteger a dignidade, saúde e segurança do consumidor. É ainda o responsável por resguardar os interesses econômicos, a qualidade de vida, a transparência e a harmonia das relações consumeristas.

Sendo completado pela análise concomitante do art.6º, inciso III, também do CDC, quando garante que a informação deve ser prestada de forma clara a respeito dos diversos produtos ou serviços oferecidos no mercado, devendo conter detalhes de todas as características dele, sejam elas: composição, qualidade, tributos incidentes e preço, inclusive sobre os riscos apresentados.

Com a aplicação do princípio da transparência busca-se informar ao consumidor, através do fornecedor, todos os detalhes sobre o produto ou serviço

---

<sup>21</sup> NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**: com exercícios. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva. 2008. p. 129.

ofertado no mercado, evitando a aquisição de uma oferta por indução ao erro do consumidor. Também em relação a este princípio, Josimar Rosa faz o seguinte comentário:

Não se pode conceber um ato negocial que demonstre falta de clareza em seu caráter expressivo, pois a capacidade de persuasão do fornecedor para com o consumidor, tendo por referencial o produto ou serviço, só completará o êxito desejado na relação de consumo se aspectos inerentes a sua constituição forem bem explicitados.<sup>22</sup>

Como visto, o presente princípio busca evitar que o consumidor possa ser enganado por cláusulas obscuras presentes na relação contratual. A transparência deve estar presente em todos os atos do fornecedor, sob pena de nulidade se comprovado prejuízo causado ao consumidor pela obscuridade.

### 2.3.3 Princípio da Equidade e da Confiança

O CDC busca que toda relação de consumo seja baseada na verdade, tendo como princípio das relações a confiança e a boa-fé entre as partes. Porém, sabe-se da existência de contratos firmados sem a presença de tais princípios. Por este motivo o legislador trata como nulas as cláusulas contratuais com indícios de conduta diversa da esperada na realização do contrato, conforme consta no art. 51 do CDC, evitando uma desvantagem exagerada ao consumidor.

A nulidade presente nesta situação está no fato da existência de cláusulas com poder de ferir a vontade das partes, mesmo não infringindo expressamente nenhum ordenamento jurídico. Neste sentido, Enzo Roppo explica:

Recordamos, enfim, que, enquanto a nulidade é uma sanção destinada à tutela dos interesses gerais, a anulabilidade visa, em regra, proteger os interesses privados e individuais de uma das partes no contrato, e mais precisamente daquela parte que conclui em posição de inferioridade tendencial, resultando, potencialmente, prejudicada: o incapaz, o errante, a vítima do engano ou da ameaça. Tal diferença de fundamento explica as diferenças de disciplina entre contrato nulo e contrato anulável.<sup>23</sup>

Diante das palavras de Enzo Roppo, é possível verificar a busca do legislador em proteger os contratos firmados e as partes envolvidas, considerando passíveis

---

<sup>22</sup> ROSA, Josimar Santos. **Relações de consumo**: Defesa dos interesses de consumidores e fornecedores. São Paulo: Atlas. 1995. p.39.

<sup>23</sup> ROPPO, Enzo. apud ROSA, Josimar Santos. **Relações de consumo**: Defesa dos interesses de consumidores e fornecedores. São Paulo: Atlas. 1995. p.59.

de nulidade as cláusulas divergentes aos interesses pessoais, ainda que não venham a ferir nenhum ordenamento jurídico. O contrato como um todo pode não ser considerado nulo, porém, a cláusula que venha a ferir o interesse das partes pode ser passível de anulabilidade.

#### 2.3.4 Princípio da Boa-fé

O princípio da Boa-fé refere-se ao dever de qualquer uma das partes da relação de consumo agir com lealdade e cooperação, tendo como intuito combater os abusos praticados pelo mercado. Busca-se ainda alcançar os interesses particulares sem se sobrepor aos sociais.

O referido princípio deve sempre ser analisado de forma ampla, buscando verificar se no contrato houve violação dos deveres a ele anexos, como os da lealdade, da informação, da honestidade e da cooperação.

Em comentário ao Princípio da Boa-fé, Rizzatto Nunes diz:

O princípio da Boa-fé estampado no art.4º da lei consumerista tem, então, como função viabilizar os ditames constitucionais da ordem econômica, compatibilizando interesses aparentemente contraditórios, como a proteção do consumidor e o desenvolvimento econômico e tecnológico. Com isso, tem-se que a boa-fé não serve somente para defesa do débil, mas sim como fundamento para orientar a interpretação garantidora da ordem econômica, que, como vimos, tem na harmonia dos princípios constitucionais do art. 170 sua razão de ser.<sup>24</sup>

Pode-se concluir pelas palavras de Rizzatto Nunes que a aplicação do princípio da boa-fé é a melhor forma de harmonizar os princípios constitucionais, possibilitando interações consumeristas, sem prejudicar nenhuma das partes. Assim, tanto consumidor quanto fornecedor devem seguir os preceitos de respeito mútuo, fazendo da relação algo favorável aos dois.

#### 2.4 Contratos de adesão

No geral, contrato é uma espécie de negócio jurídico onde deve haver concordância entre as vontades das partes envolvidas, sendo elas responsáveis por acordar os direitos e deveres resultantes daquela negociação.

---

<sup>24</sup> NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**: com exercícios. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva. 2008. p. 132 e 133.

Porém, o contrato de adesão foge à regra do acordo entre as partes, sendo ele estipulado unilateralmente pelo fornecedor, cabendo ao consumidor apenas aceitar as cláusulas contratuais, conforme orienta o art. 54 do CDC.

Em comentário a esse tipo de contrato, Cláudia Marques afirma:

Contrato de Adesão é aquele cujas cláusulas são preestabelecidas unilateralmente pelo parceiro contratual economicamente mais forte (fornecedor), *ne varietur*, isto é, sem que o outro parceiro (consumidor) possa discutir ou modificar substancialmente.<sup>25</sup>

No contrato de adesão a liberdade contratual é nula, inexistente. O aderente aceita a vontade do proponente, não tendo a possibilidade de oferecer qualquer tipo de discordância.

Mesmo tendo o consumidor a obrigação de aceitar as cláusulas impostas pelo fornecedor, o legislador buscou formas de protegê-lo nessa relação, e, a melhor forma de analisar essa proteção é verificando o CDC concomitantemente ao Código Civil (CC).

No art. 46 do CDC, o legislador considera ser dever do fornecedor dar ao consumidor o conhecimento prévio a respeito das cláusulas contratuais, não estando este obrigado a um contrato firmado de forma a dificultar a compreensão de seu sentido.

Na mesma linha de raciocínio, o art. 424 do CC diz ser nula a cláusula que obriga o aderente a renunciar antecipadamente a direito derivado da natureza do negócio.

O art. 47 do CDC orienta a interpretação das cláusulas do contrato da forma mais favorável ao consumidor. Orientação dada no mesmo sentido pelo CC em parte específica a respeito dos contratos de adesão, onde orienta no art. 423, a adoção da interpretação mais favorável ao aderente em cláusulas consideradas ambíguas ou contraditórias.

No geral, os contratos de adesão atendem às necessidades das relações de mercado, devendo se adequarem às normas estabelecidas pelo CDC para melhor atenderem à vontade do consumidor.

Este tipo de contrato é usual nas relações de prestação de serviço de internet, objeto do presente trabalho acadêmico, ficando o consumidor sujeito às normas pré-

---

<sup>25</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**: O Novo Regime das Relações Contratuais. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2002. p. 31.

estabelecidas nestes contratos, tendo por diversas vezes sua disponibilização, ou entrega em mãos, negadas ao consumidor, impossibilitando a análise pré-contratual. Quando, o correto seria informar previamente ao consumidor o conteúdo do contrato, antes de compactuar o fornecimento do serviço.

### 3. INTERNET: BREVE ANÁLISE HISTÓRICA DO SERVIÇO E IMPLICAÇÕES JURÍDICAS

A chegada de um novo serviço ao mercado movimentou o interesse da sociedade em conhecer tal inovação, que prometia melhorar as relações sociais. O serviço ganhou importância ao disponibilizar tecnologia e avanços ao mundo, diminuindo fronteiras até então impensadas pelo homem. Porém, seu fornecimento precisou se orientar pelas regras existentes no CDC, adequando o serviço às normas de consumo.

#### 3.1 Breve análise histórica

Entende-se por internet um conjunto de redes de computadores interligados em todo mundo. Estes computadores conseguem trocar dados e mensagens utilizando um protocolo comum. As várias redes são dominadas por milhares de empresas privadas, públicas, acadêmicas ou governamentais.

Apesar de ter surgido nos Estados Unidos na década de 60, após a Guerra Fria, só chegou no Brasil em 1988, mantendo-se como exclusividade acadêmica até o final de 1994. Em dezembro deste último ano foi iniciada a exploração comercial, através de um projeto da Embratel, permitindo o uso da internet por meio de uma conexão discada. A partir de abril de 1995 foi iniciada a implantação comercial da internet no Brasil.<sup>26</sup>

A internet revolucionou o mundo com suas especificidades, permitindo a comunicação com pessoas a quilômetros de distância sem custo adicional ao valor já pago pela prestação do serviço.

Em princípio, apenas textos circulavam na internet, mas sua evolução proporcionou a inserção de imagens, sons e vídeos, fazendo a rede se popularizar entre usuários comuns de computadores, abrindo espaço para os provedores de acesso, que viriam a ser as empresas comerciais vendedoras da forma de navegar<sup>27</sup> na internet.

---

<sup>26</sup> BRASIL ESCOLA. **Internet no Brasil**. [S.L.]. [S.D.]. Disponível em:

<<https://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet-no-brasil.htm>>. Acesso em: 29 mar. 2019.

<sup>27</sup> Termo popular utilizado para definir o uso da internet. A título de curiosidade, os termos utilizados em referência a internet são relacionados ao tema marítimo, uma vez que a rede tem o poder de conectar os continentes.

Segundo dados da Associação Brasileira dos Provedores de Acesso, Serviços e Informações da Rede Internet (Abranet), antes da abertura comercial da internet no Brasil, em 1996, existiam cerca de 300 mil usuários da rede no país. No ano seguinte esse número já era em torno de 700 mil usuários.<sup>28</sup>

Gradativamente o serviço de internet atual tem substituído vários outros meios de comunicação, tornando-os obsoletos. A velocidade de retorno do serviço de internet é imensurável diante das inovações tecnológicas por ela criadas. A respeito dessa evolução, Flávio Martins comenta:

Vive-se a era da informação, a era da informática como ciência que visa ao tratamento da informação através do uso de equipamentos e procedimentos da área de processamento de dados, cujo efeito é o encurtamento das distâncias entre as várias partes do mundo face à disponibilidade facilitada de informação.<sup>29</sup>

Apesar do crescimento constante e da importância alcançada pelo serviço, não existe uma base fixa, nem um único gerenciamento sobre o produto, como bem observado na seguinte passagem:

A verdade é que não há nenhum gerenciamento centralizado para a Internet. Pelo contrário, é uma reunião de milhares de redes e organizações individuais, cada uma delas é administrada e sustentada por seu próprio usuário. Cada rede colabora com outras redes para dirigir o tráfego da Internet, de modo que as informações possam percorrê-las. Juntas, todas essas redes e organizações formam o mundo conectado da Internet. Para que redes e computadores cooperem desse modo, entretanto, é necessário que haja um acordo geral sobre alguns itens como procedimentos na Internet e padrões para protocolos. Esses procedimentos e padrões encontram-se em RFCs (requests for comment ou solicitações para comentários) sobre os quais os usuários e organizações estão de acordo.<sup>30</sup>

Ainda sobre o assunto, Rita Blum discorre:

A *Internet* não pertence a um país mas a diversas organizações que a controlam em conjunto. Surgiram ao longo dos anos, algumas regras e regulamentos, propostos pela *Internet Society*, que é uma instituição para estudos de questões relacionadas à *Internet*. As regras visam impedir que os recursos da Internet sejam desperdiçados. Por exemplo, o nome de um site ([www.nome.com](http://www.nome.com)) deve possuir um registro único na *internic.net*.

<sup>28</sup> BRASIL ESCOLA. **Internet**. [S.L.]. [S.D.]. Disponível em:

<<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/computacao/internet.htm>>. Acesso em: 28 mar. 2019.

<sup>29</sup> MARTINS, Flávio Alves; e, MACEDO, Humberto Paim de. **Internet e direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 2002. p. 9.

<sup>30</sup> BRASIL ESCOLA. **Internet**. [S.L.]. [S.D.]. Disponível em:

<<https://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet.htm>>. Acesso em: 28 abr. 2019.

Embora a *Internet* tenha sido criada por iniciativa não-comercial (isto é, exclusivamente para fins de segurança, educação e pesquisa), é cada vez maior a demanda e o interesse por acessos comerciais, para uso pessoal ou corporativo.<sup>31</sup>

A internet tem facilitado o uso de diversos serviços do cotidiano dos usuários, mostrando-se como uma necessidade primária em diversos setores, requerendo um fornecimento de qualidade por parte dos provedores. Torna-se primordial elencar alguns desses serviços, para possibilitar uma breve análise da importância dessa prestação para o consumidor:

- e-mail - utilizado como forma rápida de enviar informações para um outro usuário através de endereços eletrônicos particulares. É uma substituição às cartas escritas em papel, responsáveis por um longo período de espera até sua chegada ao destinatário.
- acesso remoto - a internet permite aos computadores conectarem-se a outros computadores, independente da distância existente entre eles. Esta forma de interligar os computadores permite, por exemplo, que pessoas de uma mesma empresa trabalhem juntas em um projeto, mesmo distantes fisicamente.
- telefonia na internet - é uma alternativa barata ao tradicional serviço de telefonia. É possível a comunicação por voz com pessoas de qualquer lugar do mundo com custo apenas do já contratado pelo fornecimento do serviço de internet, sem adicionais.
- educação - com recursos proporcionados pela internet, o aprendizado deixa de ser isolado em salas de aula, podendo o aluno fazer pesquisas e abranger o conhecimento mesmo estando em lugar diverso da escola. Sem falar na educação à distância.
- Lazer - estão disponíveis de forma gratuita diversas maneiras de entretenimento. Sendo possível o acesso a jogos, vídeos, músicas e filmes, dentre outras formas, de acordo com o interesse do internauta.
- Publicidade - grandes empresas têm se utilizado da rede mundial de computadores para divulgação de seus produtos. O custo de uma campanha

---

<sup>31</sup> BLUM, Rita Peixoto Ferreira. **Direito do consumidor na internet**. São Paulo: Quartier Latin. 2002. p. 29 e 30.

publicitária na internet, por exemplo, é muito baixo, número inversamente proporcional ao do alcance junto ao mercado consumidor, sendo este bastante elevado.

- Armazenamento de dados - uma vez colocado em rede, o arquivo fica disponível de forma permanente, ainda proporcionando uma economia de espaço físico. Milhares de folhas de papel podem ser substituídas por um pequeno espaço de arquivo virtual.<sup>32</sup>

Exemplos da facilidade dada pela internet e da necessidade adquirida por este serviço são vistos diariamente na sociedade. Um exame médico colocado em rede pode ser analisado por médicos no mundo todo. As declarações de Imposto de Renda são enviadas através da internet, facilitando a fiscalização por parte do governo. Esses e outros serviços são apenas exemplos da importância de se ter um serviço de fornecimento de internet com qualidade para os consumidores.

A grandeza do serviço e alcance da rede são imensuráveis, ultrapassando barreiras territoriais, como comenta Flávio Martins:

Com o computador (e hoje tornou-se difícil viver sem esse equipamento), nossa sociedade chegou à era digital, sobretudo com a chegada da Internet no Brasil. Realizar contratos de compra e venda ou contratar a prestação de serviços via rede é uma realidade inexorável. Conforme apresentado, esse ambiente não é considerado virtual, mas digital, na medida em que os clássicos conceitos de territorialidade e temporalidade são revistos, pois deixam de ser a principal referência das atividades e relações jurídicas que são estabelecidas.<sup>33</sup>

Destarte, é preciso considerar a evolução destes conceitos já conhecidos de territorialidade e temporalidade, em virtude da aplicabilidade deste serviço.

Diante da diversidade de propostas encontradas na utilização do serviço de internet, o número de usuários da rede cresce em larga escala. Dos iniciais 300 mil usuários em todo país ainda em 1996, o número cresceu imensamente, passando para 126,3 milhões de usuários no ano de 2018, segundo dados do IBGE.<sup>34</sup>

<sup>32</sup> WIKIPÉDIA. **História da internet**. [S.L.]. 2018. Disponível em:

<[https://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria\\_da\\_Internet](https://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_da_Internet)>. Acesso em: 26 mar. 2019.

<sup>33</sup> MARTINS, Flávio Alves; e, MACEDO, Humberto Paim de. **Internet e direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 2002. p. 16.

<sup>34</sup> IBGE. **PNAD Contínua TIC 2017: Internet chega a três em cada quatro domicílios do país**. [S.L.]. 2018.

Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quatro-domicilios-do-pais>>. Acesso em: 05 abr. 2019.

Esse número elevado de usuários da rede também pode provocar o congestionamento e a lentidão no acesso ao serviço, caso a qualidade da conexão seja baixa. Tal falha tem provocado grandes transtornos aos consumidores e os provedores não apresentam nenhuma agilidade em corrigi-los, por motivos não explicados ao consumidor.

### 3.2 Prestação de serviço de internet

Para ter acesso à rede de internet o usuário necessita da disponibilização deste serviço por um fornecedor, também chamado de provedor. Ele será o responsável pela ligação entre o consumidor/usuário e a internet/serviço. Gera-se assim uma relação de prestação de serviço.

Segundo o CC, art. 594, todas as formas de trabalho e prestação de serviço podem ser contratadas mediante pagamento.

Nas palavras de Pablo Stolze: "O contrato de prestação de serviço é o negócio jurídico por meio do qual uma das partes, chamada prestador, se obriga a realizar uma atividade em benefício de outra, denominada tomador, mediante remuneração".<sup>35</sup>

No caso de contratos de internet, o objeto dessa relação será o acesso à rede, e deve obedecer a todos os pré-requisitos necessários para formação de um contrato. Porém, é notória a existência de contratos realizados sem a presença física das partes, sendo então chamados de contratos virtuais.

Em referência à efetivação do referido tipo contratual, Cerqueira define:

O contrato se completa através de mensagem eletrônica enviada, pelo oblato, ao ofertante, confirmando a aceitação do negócio proposto, ou através do preenchimento de documentos eletrônicos padrões, disponibilizados pelo próprio proponente em seu site na Internet. Esta aceitação, quando manifestada expressamente pelo consumidor (seja através de um clique de mouse, envio de e-mail e outros), aperfeiçoa o contrato e torna completa a contratação entre as partes, obrigando-as nos termos da oferta aceita e tornando exigíveis as condições estabelecidas.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; e, PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**. 3. ed. São Paulo: Saraiva. 2010. p. 273.

<sup>36</sup> CERQUEIRA, Tarcísio Queiroz. apud RÜCKER, Bernardo. Responsabilidade do provedor de internet frente ao Código do Consumidor. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 6, n. 49, 1 fev. 2001. Disponível em: < <https://jus.com.br/artigos/1776/responsabilidade-do-provedor-de-internet-frente-ao-codigo-do-consumidor>>. Acesso em: 6 abr. 2019.

Figura-se assim a já especificada relação de consumo, tendo de um lado o provedor de internet, do outro o usuário e, ligando as partes, o serviço. E, independente da aplicação dada ao uso do serviço, este contratante será considerado consumidor final, sendo inviável a fiscalização quanto ao uso de tal serviço. Assim, tal relação é abarcada e protegida pelo CDC.

Vislumbrando ainda as previsões do CDC para sua aplicabilidade, o usuário será sempre vulnerável e hipossuficiente nessa relação de consumo. Vulnerável diante da necessidade pelo serviço, como já apresentado, além de estar sujeito a inúmeros tipos de publicidade durante o uso do serviço. Já a hipossuficiência do consumidor é bem definida nas palavras de Antônio Herman de Vasconcelos e Benjamin:

Ignorantes e de pouco conhecimento, de idade pequena e avançada, de saúde frágil, bem como aqueles cuja posição social não lhes permita avaliar com adequação o produto ou serviço que estão adquirindo.(...) A utilização, pelo fornecedor, de técnicas mercadológicas que se aproveitem da hipossuficiência do consumidor caracteriza a abusividade da prática.<sup>37</sup>

Conforme explicitado a respeito da Internet, trata-se de uma tecnologia complexa, que apesar de ter o uso amplamente difundido, poucos dominam a ciência por trás do serviço. Seja por falta de competitividade econômica junto aos grandes provedores, seja por falta de conhecimento sobre as tecnologias. A realidade é que o consumidor padrão normalmente será hipossuficiente nesse tipo de relação.

A forma contratual utilizada nesse serviço também mantém o consumidor em posição de desigualdade. As contratações seguem o modelo de contrato de adesão, da forma mais simples possível. O consumidor deve escolher entre aceitar as cláusulas já existentes, ou não ter acesso à rede. Podendo apenas analisar dentre as ofertas do provedor, aquela mais adequada à sua necessidade. Nada além disto é permitido.

Destarte, é uma responsabilidade inerente ao fornecimento do serviço ofertado primar pela qualidade deste serviço, devendo o fornecedor responder por vícios ou defeitos na prestação do serviço objeto do contrato, conforme determina os art. 20 e 35 do CDC.

---

<sup>37</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini... [et al.]. **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 1998. p. 300 e 301.

A relação de prestação de serviço de internet é amplamente abarcada pelo CDC e demais normas constitucionais, ainda assim, é comum o descumprimento de suas especificações por parte dos provedores deste serviço, sendo necessária a criação de leis específicas para regular o fornecimento dele, assim como a fiscalização constante por órgãos reguladores. Porém, mesmo com tantas formas de fiscalização, a demanda judicial continua aumentando diariamente no Brasil, com reclamações de consumidores diante das falhas constantes no fornecimento da internet. Estes fatos ainda serão tratados adiante no presente estudo.

### 3.3 Tipos de provedores de internet

Nas palavras de Guilherme Martins, provedor é a "pessoa natural ou jurídica que presta atividades relacionadas ao aproveitamento da rede, de forma organizada, com caráter duradouro e finalidade lucrativa, ou seja, a título profissional".<sup>38</sup>

Para melhor entendimento da continuidade deste trabalho monográfico, faz-se importante esclarecer as divisões existentes entre os tipos de provedores de internet, sendo essa classificação determinante na hora de verificar a responsabilidade do provedor diante do consumidor.

#### 3.3.1 Provedor de backbone

Este tipo de provedor é o responsável pela infraestrutura da internet. É considerado a 'espinha dorsal' no conjunto de provedores, sendo ele a pessoa jurídica possuidora de capacidade para gerir um grande volume de informações.

É formado por roteadores de tráfego interligados por circuitos de alta velocidade.<sup>39</sup> E, tem a função de oferecer a conectividade utilizada por outras empresas para fornecer o acesso ao usuário consumidor.

Por se tratar de um provedor vendendo acesso da sua infraestrutura para outras empresas, não é comum existir contato deste provedor específico com o consumidor final.

---

<sup>38</sup> MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2008. p. 281.

<sup>39</sup> LEONARDI, Marcel. Responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet. Coordenadas fundamentais. **Revista Jus Navigandi**. Teresina, ano 15, n. 2592, 6 ago. 2010. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/17128>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

### 3.3.2 Provedor de acesso

É o provedor responsável por possibilitar o acesso dos consumidores à internet, sendo em geral:

(...) uma prestadora de serviços gratuitos ou não, de acesso a conteúdo de máquinas ligadas à grande rede, que mediante uma conexão com a máquina do usuário do serviço, permite-lhe fornecer e receber informações deste, passando o mesmo a fazer parte da internet enquanto conectado.<sup>40</sup>

É este tipo de provedor o responsável por viabilizar ao consumidor o efetivo uso da internet. Nas palavras de Ricardo Pereira:

O provedor de acesso é uma espécie de ponte para a Internet, é um computador provendo a conexão entre duas redes, dois sistemas de informática. O internauta utiliza-se de um modem, conectado a linha telefônica e de um programa cliente (browser), disca do seu computador para o provedor, que possui uma linha dedicada à internet, transformando, assim, o computador do usuário num nó da rede.<sup>41</sup>

Nessa relação configura-se o típico contrato de prestação de serviço, figurando de um lado o usuário, responsável por seus atos em relação ao uso da rede, e do outro lado o fornecedor do serviço, responsável por fornecer a melhor conexão à rede. Tem-se entre as partes um contrato normalmente oneroso, com cláusulas próprias, devendo respeitar os limites contratuais exigidos por lei.

O provedor de acesso será o principal enfoque deste trabalho nos capítulos subsequentes. Exemplos de empresas responsáveis por este tipo de serviço são as operadoras Oi, NET, GVT/Vivo, Claro e TIM. Após essa abordagem sobre os tipos de provedores, ao se mencionar provedor de internet a pesquisa referir-se-á a este tipo de empresas.

### 3.3.3 Provedor de correio eletrônico

Este provedor fornece ao usuário acesso a um sistema de troca e armazenamento de mensagens eletrônicas. Nas palavras de Marcel Leonardi:

---

<sup>40</sup> MATTE, Mauricio. **Internet: comércio eletrônico**. São Paulo: LTr. 2001. p. 25.

<sup>41</sup> PEREIRA, Ricardo Alcântara. **Ligeiras considerações sobre a responsabilidade civil na internet**. São Paulo: Edipro. 2001. p. 386.

O provedor de correio eletrônico é a pessoa jurídica fornecedora de serviços que consistem em possibilitar o envio de mensagens do usuário a seus destinatários, armazenar as mensagens enviadas a seu endereço eletrônico até o limite de espaço disponibilizado no disco rígido de acesso remoto e permitir somente ao contratante do serviço o acesso ao sistema e às mensagens, mediante o uso de um nome de usuário e senha exclusivos.<sup>42</sup>

Neste serviço, apenas o contratante terá acesso às informações de seu endereço eletrônico, sendo sua violação vedada com base no art. 5º, XII, da Constituição Federal (CF), que proíbe a violação de correspondências.

Como exemplo deste tipo de provedor temos o Hotmail, Gmail, Yahoo e demais páginas responsáveis por disponibilizar espaço para o usuário criar seu endereço eletrônico (e-mail).

### 3.3.4 Provedor de hospedagem

Também chamados de 'Hosting Service Provider', têm como principal função hospedar páginas ou sites em seus servidores próprios.

Através deles, terceiros tem acesso às informações de seus hospedeiros, sendo cumpridas as condições estabelecidas previamente pelos contratantes do serviço.

São estes provedores os responsáveis pelo suporte a seus contratantes, possibilitando aos demais usuários da rede acesso ao conteúdo das páginas por eles hospedadas. Porém, não detém nenhum tipo de influência sobre o conteúdo disponibilizado por seus contratantes.

Um exemplo de provedores hospedeiros são as páginas de relacionamentos sociais, como Facebook, Instagram e Youtube, fornecedores de espaço para os usuários criarem suas próprias páginas.

### 3.3.5 Provedor de conteúdo

É a pessoa física ou jurídica responsável por disponibilizar informações criadas por um terceiro através do uso de servidores, sejam estes próprios ou hospedeiros.

---

<sup>42</sup> LEONARDI, Marcel. Responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet: coordenadas fundamentais. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 15, n. 2592, 6 ago. 2010. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/17128>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

Nas palavras de Luiz Kazmierczak:

O enfoque legal dos provedores de conteúdo é bem diferente dos primeiros [provedor de acesso], estes podem ser conceituados como os que têm a finalidade de coletar, manter e organizar informações para acesso on-line através da Internet, ou seja, aqueles que oferecem informações através de uma página ou site.<sup>43</sup>

Como exemplo deste tipo de provedor figuram as páginas eletrônicas, como 'blogs' e portais de notícias.

### 3.3.6 Provedor de informação

Caracteriza-se como provedor de informação qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica, responsável por disponibilizar informações a serem divulgadas na internet. Sendo assim, este provedor é o real autor das informações disponibilizadas pelos demais tipos de provedores acima estudados.

### 3.4 Normas regulamentadoras

O fornecimento e uso da internet no Brasil deve seguir regras, pré-estabelecidas por leis ou regulamentadas pela Agência Nacional de Telecomunicação (Anatel). Tal órgão também é responsável pela fiscalização da prestação do serviço de internet.

As normas aplicadas aos fornecedores de internet pela Anatel têm por finalidade diminuir possíveis irregularidades na prestação do serviço e torná-lo mais acessível aos consumidores, dando espaço inclusive para pequenos fornecedores contribuírem como facilitadores no acesso ao serviço. Conforme preceitua o órgão referido:

Em particular, trata-se de medidas que facilitarão que prestadoras de porte reduzido ofereçam serviços de telecomunicação a usuários que muitas vezes não são atendidos por outras prestadoras, ao mesmo tempo contribuindo para ampliação da justa competição, para a massificação de

---

<sup>43</sup> KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **Responsabilidade Civil dos provedores de internet**. [S.L]. 2007. Disponível em: <[http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/luiz\\_fernando\\_kazmierczak.pdf](http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/luiz_fernando_kazmierczak.pdf)> Acesso em: 03 mai. 2019.

serviços de telecomunicações e para o estímulo a investimentos em qualidade como diferencial do mercado.<sup>44</sup>

Segundo a Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel, o fornecedor do serviço de internet será responsável por todos os meios envolvidos na prestação do serviço perante o consumidor, mesmo que a rede utilizada pelo fornecedor seja de propriedade de terceiro. Neste caso, o direito de regresso é garantido.<sup>45</sup>

A Anatel determina algumas normas quanto a possíveis falhas no fornecimento de internet, devendo serem observados os motivos para interrupção do serviço e as alterações nas condições dele. Deve a empresa fornecedora se responsabilizar por tais fatos, conforme orientações do regulamento:

Art. 44. A Prestadora deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.<sup>46</sup>

Os contratos estabelecidos entre as partes, incluindo os de adesão, devem ser disponibilizados ao consumidor para prévia análise, devendo conter de forma clara algumas informações exigidas pela Anatel, quais sejam:

Art. 63.

I - velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do Assinante, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica;

II - valor da mensalidade e critérios de cobrança; e,

III - franquia de consumo, quando aplicável.<sup>47</sup>

<sup>44</sup> ANATEL. **Perguntas Frequentes sobre o SCM**. [S.L.]. 2017. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/setorregulado/mapeamento-de-redes/220-provedores-de-acesso/399-perguntas-frequentes-sobre-o-scm>>. Acesso em: 06 abr. 2019.

<sup>45</sup> Idem. **Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013**. [S.L.]. 2013. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465-resolucao-614>>. Acesso em: 06 abr. 2019.

<sup>46</sup> Ibidem.

<sup>47</sup> Ibidem.

O consumidor não pode ser obrigado, nem induzido, a obter um produto distinto ao de seu interesse como condição para aquisição daquele desejado, característica das vendas casadas, proibidas por lei. Segundo a Anatel:

As empresas que exigirem dos interessados a prévia aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade para a posterior contratação do serviço de banda larga, estarão contrariando o disposto no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor além do estabelecido no artigo 50 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, sujeitando-se as infratoras às sanções previstas na regulamentação.<sup>48</sup>

Além da Anatel, a Lei 12.965 de Abril de 2014, mais conhecida como Marco Civil da Internet, tem como finalidade estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Merecem destaque alguns preceitos por ela regulados:

Art. 2º

I - o reconhecimento da escala mundial da rede;

V - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VI - a finalidade social da rede.

Art. 3º

V - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

VI - responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei;

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.

V - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet.<sup>49</sup>

Por fim, é importante mencionar que o serviço de internet pode ser rescindido por parte do assinante a qualquer momento e sem ônus, com ressalvas para os contratos com prazo predeterminado de permanência mínima (planos de fidelidade), permitidos por lei. Ou, por iniciativa da prestadora, desde que esta comprove o descumprimento do contrato por parte do consumidor.<sup>50</sup>

<sup>48</sup> ANATEL. apud GOVERNO DO BRASIL. **Saiba quais são os direitos dos consumidores de internet e banda larga.** [S.L.]. 2012. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2012/04/saiba-quais-sao-os-direitos-dos-consumidores-de-internet-e-banda-larga>>. Acesso em: 06 abr. 2019.

<sup>49</sup> BRASIL. **Lei 12.965 de Abril de 2014.** Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em: 06 abr. 2019.

<sup>50</sup> ANATEL. **Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013.** [S.L.]. 2013. Disponível em:

<<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465-resolucao-614>>. Acesso em: 06 abr. 2019.

#### 4. RESPONSABILIDADE CIVIL

Toda pessoa, seja ela física ou jurídica, tem o dever jurídico de não causar danos a terceiros. Porém, ao violar esse dever, passa a existir o dever jurídico de reparar o dano causado. A esse dever de reparação jurídica dá-se o nome de responsabilidade civil.

Sobre noção de responsabilidade civil, Carlos Alberto Bittar traz o seguinte ensinamento:

O ser humano, porque dotado de liberdade de escolha e de discernimento, deve responder por seus atos. A liberdade e a racionalidade, que compõem a sua essência, trazem-lhe, em contraponto, a responsabilidade por suas ações ou omissões, no âmbito do direito, ou seja, a responsabilidade é corolário da liberdade e racionalidade.<sup>51</sup>

Ainda sobre este entendimento de responsabilidade civil, Rui Stoco ensina o seguinte: "a noção de responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém por seus atos danosos".<sup>52</sup>

Com o exposto, somado ao dito pelo CC, em seu art. 927,<sup>53</sup> avalia-se que, para caracterizar a responsabilidade civil é necessária a presença dos seguintes elementos: ação ou omissão, nexo de causalidade, dano e culpa. Entendendo-se por "casos especificados em lei" aqueles mencionados em leis especiais, como é o caso do Código de Defesa do Consumidor.

Diversos autores discorrem sobre o tema, porém, avaliar a responsabilidade civil de um ente causador de um dano não é tarefa simples, pois, vários fatores externos podem interferir no fato, provocando dificuldade em se analisar a responsabilização pelo ocorrido. Neste sentido, Fernando Pessoa Jorge acrescenta:

<sup>51</sup> BITTAR. Carlos Alberto. apud LAURÁDIO, Regiane Scoco. **Responsabilidade Civil dos provedores de acesso a internet**. [S.L]. 2011. Disponível em:

<[http://www.portal.anchieta.br/revistas-e-livros/direito/pdf/direito15\\_7.pdf](http://www.portal.anchieta.br/revistas-e-livros/direito/pdf/direito15_7.pdf)>. Acesso em: 03 mai. 2019.

<sup>52</sup> STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2001. p. 89.

<sup>53</sup> Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Um dos setores do direito das obrigações em que se notam as mais fundas divergências de opinião, é sem dúvida o da responsabilidade civil: a fundamentação desta, a sua função, os respectivos pressupostos, o alcance atribuído a cada um deles, os sujeitos e a medida da indenização e muitos outros problemas recebem da doutrina soluções por vezes diametralmente opostas, oposição que com frequência se esconde sob uma terminologia uniforme.<sup>54</sup>

Por se tratar de um assunto de grande relevância para o direito, para responsabilizar alguém civilmente, faz-se necessária a presença de todos os elementos anteriormente citados. A ação ou omissão decorrem do próprio ato do autor do delito, sendo analisado se ele agiu de forma intencional para provocar o dano, ou, se deixou de agir quando teria o dever de fazê-lo.

O nexo de causalidade estará presente quando, analisado o ato e o resultado, não restar dúvidas de ser a ação ou omissão o fator responsável pelo dano. Sendo este o próprio prejuízo causado à vítima.

Dentre os elementos incidentes da responsabilidade civil, a culpa será o elemento responsável por caracterizar a responsabilidade como sendo objetiva ou subjetiva. A responsabilidade civil objetiva será aquela sem necessidade de comprovação da culpa do autor do dano, bastando o fato do autor ter assumido o risco da ação para existir nexo de causalidade entre a conduta deste autor e os fatos atípicos por ele gerados. Já a responsabilidade civil subjetiva requer comprovação da culpa do autor.

#### 4.1 Reparação do Dano

Conforme analisado, após a existência do dano o autor tem o dever legal de reparar a lesão provocada ao bem jurídico da vítima. Porém, é de conhecimento que o ordenamento jurídico não protege apenas a questão patrimonial, dando à vítima o direito de requerer a reparação material. Também faz parte a proteção à integridade psíquica da vítima, e o dano causado a este bem é de cunho imaterial.

---

<sup>54</sup> JORGE, Fernando de Sandy Lopes Pessoa. apud KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **Responsabilidade Civil dos provedores de internet**. [S.L]. 2007. Disponível em: <[http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/luiz\\_fernando\\_kazmierczak.pdf](http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/luiz_fernando_kazmierczak.pdf)> Acesso em: 03 mai. 2019.

#### 4.1.1 Danos materiais e reparação ao dano

Dano material é todo aquele provocado a um bem jurídico com valor econômico, monetário, onde sua reparação pode ocorrer de forma simples, quando o objeto pode ser substituído por outro semelhante, ou a reparação pode ser feita financeiramente para que uma determinada quantia possa suprir a reparação do dano.

Uma espécie de dano material é o dano emergente, definido por parte do art. 402 do CC<sup>55</sup>, sendo caracterizado pelo fornecimento à vítima de reparação direta do valor perdido, com isso ela volta à situação existente antes de sofrer o dano.

Segundo Cavalieri Filho, a mensuração danosa “via de regra, importará no desfalque sofrido pelo patrimônio da vítima; será a diferença do valor do bem jurídico, entre aquele que ele tinha antes e aquele que ele tinha após o ato ilícito”.<sup>56</sup>

Outra forma de reparar o dano material é por meio dos lucros cessantes. Essa espécie de reparação visa ressarcir a vítima que deixa de obter lucros após a lesão sofrida. A ideia é o ressarcimento integral do prejuízo não provocado pela vítima.

Diante do caso concreto do dano, faz-se necessária a análise da forma de reparação, prezando o Direito pela coerência entre a ação e a punibilidade, buscando nos casos de compensação pecuniária evitar o enriquecimento ilícito de uma das partes.

Em análise ao quantum devido à vítima do ilícito, Pablo Stolze discorre:

Claro está que o dano emergente e os lucros cessantes devem ser devidamente comprovados na ação indenizatória ajuizada contra o agente causador do dano, sendo de bom alvitre exortar os magistrados a impedirem que vítimas menos escrupulosas, incentivadoras da famigerada “indústria da indenização”, tenham êxito em pleitos absurdos, sem base real, formulados com o nítido escopo, não de buscar ressarcimento, mas de obterem lucro abusivo e escorchante.<sup>57</sup>

Um exemplo de vítima detentora do direito de solicitar lucros cessantes é o proprietário de uma “lanhouse”. Caso o sinal de sua internet seja prejudicado por culpa de terceiros (pela operadora que fornece o serviço de internet banda larga, por

---

<sup>55</sup> Art. 402. Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar.

<sup>56</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas. 2014. p. 94.

<sup>57</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo curso de direito civil**. Vol. 2. 15. ed. São Paulo: Saraiva. 2014. p 330.

exemplo), ele deixará de obter os lucros do período pela falta do serviço em pleno funcionamento.

Para calcular o valor devido na reparação dos danos materiais será necessário avaliar o valor do prejuízo causado pelo dano. Em caso de lucros cessantes, deverá ser analisado o lucro obtido em dias de trabalho sem aquele dano, ou com base em outro estabelecimento atuante no mesmo ramo e local.

O art. 402 do CC<sup>58</sup> permite a solicitação de danos emergentes cumulada ao pedido de lucros cessantes.

#### 4.1.2 Danos imateriais e reparação do dano

O dano imaterial não está ligado ao patrimônio da vítima, mas aos direitos da personalidade, conforme elencados na Constituição Federal de 1988 (CF), art. 5º, incisos V e X. O art. 186 do CC<sup>59</sup> foi taxativo ao considerar a violação moral como ato ilícito, e assim sendo, passível de reparação. Neste sentido, leciona Sérgio Cavalieri:

Hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos - os complexos de ordem ética -, razão pela qual podemos defini-lo, de forma abrangente, como sendo **uma agressão a um bem ou atributo da personalidade**. Em razão de sua natureza imaterial, o dano moral é insusceptível de avaliação pecuniária, podendo apenas ser compensado com a obrigação pecuniária imposta ao causador do dano, sendo mais uma satisfação do que uma indenização.<sup>60</sup>

Conforme visto, os danos causados à personalidade podem ser amenizados judicialmente por meio de solicitação de danos morais. Tal reparação não tem a finalidade de restaurar o objeto danificado, fazendo-o voltar ao estado de origem, mas, visa amenizar o prejuízo emocional e psicológico sofrido pela vítima, tendo em vista ser imensurável o valor pecuniário desse tipo danoso.

<sup>58</sup> Art. 402. Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar.

<sup>59</sup> Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

<sup>60</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas. 2014. p. 109.

Ainda que o dano sofrido incorra em danos morais, o mesmo ato também pode gerar um prejuízo material. Logo, será cabível a solicitação de danos materiais e morais em conjunto, conforme já determinado pela súmula 37 do STJ<sup>61</sup>.

#### 4.2 Espécies de Responsabilidade Civil

Como a responsabilidade civil surge da obrigação que toda pessoa tem de reparar o dano provocado, e, as obrigações civis podem ser de natureza contratual e extracontratual, a reparação civil também pode existir diante dessas duas naturezas.

Na responsabilidade civil derivada de uma obrigação contratual, existe entre as partes uma relação jurídica onde estas assumem um compromisso, e, o não cumprimento da obrigação por uma das partes gerará um dano à outra. Com isso, a parte não cumpridora do seu dever legal deve ressarcir a pretensão da outra parte.

As relações extracontratuais não são provadas de forma simples. Porém, o legislador fala apenas na reparação do dano provocado, sem mencionar relação contratual. Logo, apesar de ser mais difícil a comprovação de um dano sofrido, caso não exista uma relação contratual entre as partes, este deve ser sanado.

Em análise sobre a responsabilidade civil ser devida em face de uma relação contratual ou extracontratual, Cavalieri Filho discorre:

Em suma, tanto na responsabilidade extracontratual como na contratual há a violação de um dever jurídico preexistente. A distinção está na sede desse dever. Haverá responsabilidade contratual quando o dever jurídico violado (inadimplemento ou ilícito contratual) estiver previsto no contrato. A norma convencional já define o comportamento dos contratantes e o dever específico a cuja observância ficam adstritos. E como o contrato estabelece um vínculo jurídico entre os contratantes, costuma-se também dizer que na responsabilidade contratual já há uma relação jurídica preexistente entre as partes (relação jurídica, e não dever jurídico, preexistente, porque este sempre se faz presente em qualquer espécie de responsabilidade). Haverá, por seu turno, responsabilidade extracontratual se o dever jurídico violado não estiver previsto no contrato, mas sim na lei ou na ordem jurídica.<sup>62</sup>

Outra subdivisão existente na responsabilidade civil é em relação à culpa. Neste caso, a existência ou não de culpa determinará se a responsabilidade será subjetiva ou objetiva.

---

<sup>61</sup> Súmula 37 do STJ: São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.

<sup>62</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas. 2014. p. 31.

A regra geral no ordenamento é a da responsabilidade de reparar o dano ser subjetiva, ou seja, existe a necessidade por parte da vítima de comprovar a culpa do autor do dano. A exceção ocorre nos casos de atividades de risco ou nas relações de consumo. Nestes casos a responsabilidade passa a ser objetiva, não necessitando de provas por parte da vítima, conforme comentários de Rui Stoco:

O Direito civil brasileiro estabelece que o princípio geral da responsabilidade civil, em direito privado, repousa na culpa. Isto não obstante, em alguns setores, e mesmo em algumas passagens desse vetusto instituto, impera a teoria do risco. (...) Com relação aos direitos do consumidor impera a responsabilidade objetiva.<sup>63</sup>

A exceção supracitada deve-se ao fato de o legislador consumerista entender que, por se tratar de pessoa hipossuficiente em relação ao agente do dano, exigir comprovação da culpa dificultaria a reparação dele. Nestes casos, cabe ao próprio agente comprovar não ter tido culpa no fato ocorrido.

Em comentário à referida culpa presumida, Rui Stoco sinaliza:

Ao se encaminhar para a especialização da culpa presumida, ocorre uma inversão do *onus probandi*. Em certas circunstâncias, presume-se o comportamento culposo do causador do dano, cabendo-lhe demonstrar a ausência de culpa, para se eximir do dever de indenizar. Foi um modo de afirmar a responsabilidade civil, sem a necessidade de provar o lesado a conduta culposa do agente, mas sem repelir o pressuposto subjetivo da doutrina tradicional.<sup>64</sup>

Admite-se ainda a possibilidade de o autor do dano exercer atividade considerada de risco para se enquadrar na responsabilidade objetiva, sendo estas, aquelas cujos meios normalmente adotados para desenvolvê-las possuam efetivo poder ofensivo.

O CDC adota a teoria da responsabilidade objetiva, conforme ordenamentos do art. 14, §1º, I e II<sup>65</sup>, onde é possível observar o cuidado do legislador em garantir

<sup>63</sup> STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil**: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2001. p. 110.

<sup>64</sup> Ibidem. p. 108.

<sup>65</sup> Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

ao consumidor o ressarcimento do dano, independentemente de culpa por parte do fornecedor.

A possibilidade dessa responsabilidade recair sobre os provedores de internet gera bastante discussão, e será melhor analisada adiante.

#### 4.3 Responsabilidade Civil dos provedores de Internet

Conforme supramencionado, a atividade exercida pelos provedores de internet é questionada quanto ao fato de ser ou não de risco. Tal divergência ocorre pelo fato de existir a possibilidade de o provedor de internet ser responsabilizado por atos de terceiro caso seu serviço seja considerado de risco, e, por si só, recaia a possibilidade de arcar com o ônus de uma responsabilidade objetiva de ressarcir o dano.

Em posição favorável à responsabilidade objetiva do provedor de internet, Bruno Miragem discorre:

As atividades habitualmente realizadas na internet - em caráter profissional, no mais das vezes, pelo provedor de conteúdo – dão causa a risco de danos a terceiros. Nesse sentido, correta a aplicação da cláusula geral de responsabilidade por risco, assinalado o caráter objetivo desta responsabilidade para o efeito de afastar a necessidade de demonstração da culpa do provedor de Internet.<sup>66</sup>

Em discordância desse posicionamento e visando cautela na culpabilidade recaída sobre o provedor de internet, Marcel Leonardi discorre:

Em razão da ausência de definição legal para o conceito de atividade que, por sua natureza, implica risco para os direitos de outrem, é necessária extrema cautela na interpretação do dispositivo, de forma a evitar injustiças. Toda conduta humana implica certos riscos, de forma que somente o exercício de atividades reconhecidamente perigosas justifica a aplicação da teoria do risco criado. As atividades dos provedores de serviços de Internet não podem ser consideradas atividades de risco, nem atividades econômicas perigosas. A responsabilidade objetiva dos provedores de serviços de Internet em qualquer situação, inclusive por atos de seus usuários, com fundamento na teoria do risco criado, não se afigura correta e tampouco é justa; a total ausência de responsabilidade, por sua vez,

---

<sup>66</sup> MIRAGEM, Bruno. apud LAURÁDIO, Regiane Scoco. **Responsabilidade Civil dos provedores de acesso a internet**. [S.L]. 2011. Disponível em: <[http://www.portal.anchieta.br/revistas-e-livros/direito/pdf/direito15\\_7.pdf](http://www.portal.anchieta.br/revistas-e-livros/direito/pdf/direito15_7.pdf)>. Acesso em: 03 mai. 2019.

estimularia comportamentos omissos e acarretaria o absoluto descaso de tais fornecedores de serviços com a conduta de seus usuários.<sup>67</sup>

Diante da falta de consenso existente na doutrina quanto à responsabilidade objetiva ou subjetiva dos provedores de internet, é importante observar o legislado pelo CDC em seu art. 14, §3º, I e II<sup>68</sup>, excluindo da responsabilidade do fornecedor qualquer dano não provocado por ele. Logo, mesmo sendo existente um contrato de prestação de serviço continuado entre o provedor e o consumidor, caso o fornecedor tenha disposto de toda tecnologia necessária para a melhor prestação do serviço, e, ainda assim, sem motivo de maior grandeza, ou defeito do serviço, o consumidor se sentir insatisfeito, não será passível de ressarcimento apenas pelo descontentamento.

É dever do provedor de internet fazer uso de tecnologia própria para o tipo de serviço ofertado, ter conhecimento dos dados de seus contratantes e mantê-los em sigilo, não monitorar, nem exercer censura sobre o uso do serviço. Porém, deve informar atos ilícitos cometidos por seus usuários.

O descumprimento, por parte dos provedores, dos deveres supramencionados, acarretará responsabilização, mesmo sendo o ato praticado por terceiro, caso tenha ocorrido por falta de prevenção de falha.

Por se tratar de dever de o provedor guardar e informar dados de seus usuários que venham a praticar atos ilícitos, caso esta determinação seja descumprida, o provedor será responsabilizado diretamente. Assim discorre Marcel Leonardi:

Devem os provedores de serviços utilizar meios tecnológicos e equipamentos informáticos que possibilitem a identificação dos dados de conexão dos usuários, para que tais informações sejam disponibilizadas a quem de direito em caso de ato ilícito, pois nem sempre os dados cadastrais contendo os nomes, endereços e demais dados pessoais dos usuários estarão corretos ou atualizados. Se os provedores de serviços não preservarem os dados técnicos de conexões e acessos e os dados cadastrais dos usuários, inviabilizando, inclusive por outros meios, a identificação ou localização dos responsáveis por atos ilícitos, sujeitam-se a

---

<sup>67</sup> LEONARDI, Marcel. Responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet: coordenadas fundamentais. **Revista Jus Navigandi**. Teresina, ano 15, n. 2592, 6 ago. 2010. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/17128>>. Acesso em: 02 mai. 2019.

<sup>68</sup> Art. 14.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

responder solidariamente pelo ato ilícito cometido por terceiro que não puder ser identificado ou localizado em razão desta conduta omissiva.<sup>69</sup>

Apesar do direito à intimidade e à vida privada serem garantias constitucionais, estas não se sobressaem ao direito coletivo de segurança e garantia da ordem, por isso existe a possibilidade de requerer do provedor a identificação daquele responsável por cometer ato ilícito no uso da internet. Caso contrário, estaria colaborando com o anonimato do infrator.

Como o objeto principal do presente estudo é o provedor de acesso, será analisada então a responsabilidade específica deste, que é a de possibilitar a melhor conexão entre os usuários e a rede de internet de forma eficiente, contínua e segura. Devem também arcar com falhas no seu sistema, não podendo transferir os riscos dessa ação aos seus usuários.

A responsabilidade individualizada dos provedores deve ser assim observada em respeito aos artigos 14, §4<sup>70</sup> e 20<sup>71</sup> do CDC, sendo permitida a isenção de culpa apenas nos casos permitidos em lei, já analisados no presente estudo. Logo, é de responsabilidade do provedor ressarcir o consumidor por qualquer dano que não possa provar ter ocorrido por culpa exclusiva do usuário, de terceiro não vinculado à prestação do serviço, ou em razão de força maior.

O provedor de internet, como todo prestador de serviço, responde pela má prestação deste serviço contratado, seja uma falha na conexão, oscilação ou queda na velocidade desta, queda do sinal, interrupção total ou parcial da conexão, velocidade inferior à contratada pelo usuário, impossibilidade de acesso a determinadas páginas, entre outras possibilidades.

Caso o provedor inclua cláusulas eximindo-se de responsabilidade em reparar os danos provocados ao usuário por falha na prestação do serviço, fato comum em

---

<sup>69</sup> LEONARDI, Marcel. Responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet: coordenadas fundamentais. **Revista Jus Navigandi**. Teresina, ano 15, n. 2592, 6 ago. 2010. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/17128>>. Acesso em: 02 mai. 2019.

<sup>70</sup> § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

<sup>71</sup> Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

contratos de adesão, tais cláusulas serão consideradas nulas, em conformidade ao exposto no art. 51, I, do CDC<sup>72</sup>.

Quanto à reparação do dano causado pelo provedor de internet, Hian Silva Colaço esclarece:

A extensão dos danos causados e a indenização devida são mensuradas conforme a atividade do consumidor contratante de serviços de conexão, pois as consequências da falha na prestação de serviços será maior se acarretar perda de negócios ou prazos na prestação de serviços desenvolvidos pelos consumidores. Contudo, a interrupção momentânea da transmissão de dados, quando o consumidor utiliza a rede apenas para fins de entretenimento, não ensejará indenização vultosa a título de danos materiais ou morais, podendo, no máximo, ensejar o desconto automático no valor mensal cobrado pelo serviço.<sup>73</sup>

Tal referência à proporção do dano, fazendo-se necessária a observação do alcance de sua reparação, deve-se ao fato de o direito buscar a forma mais justa para reparação da lesão sofrida. Desta forma, não seria proporcional aplicar a mesma penalidade pelos danos provocados a pessoas que utilizavam o serviço de forma profissional, visando a obtenção de lucro, e outras, usuárias apenas para lazer e entretenimento.

#### 4.4 Indenização

Após constatação do dano e dada a devida responsabilização, coube ao legislador, no art. 944 do CC<sup>74</sup>, definir uma forma de reparação ao dano civil, sendo imposto ao agente causador o dever de indenizar a vítima de seu ato lesivo, como forma de tentar sanar a lesão provocada. Porém, caso exista desproporção entre a culpa do agente e o resultado danoso, o juiz pode arbitrar uma indenização por equidade.

<sup>72</sup> Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

<sup>73</sup> COLAÇO, Hian Silva. **Responsabilidade civil dos provedores de Internet: diálogo entre a jurisprudência e o marco civil da Internet.** [S.L.]. 2015. Disponível em: <[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/RTrib\\_n.957.05.PDF](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RTrib_n.957.05.PDF)>. Acesso em: 03 mai. 2019.

<sup>74</sup> Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano.

Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização.

Indenização é a compensação financeira dada à vítima do ato lesivo, devendo esta compensação ser arbitrada pelo juiz diante do caso concreto. Esta é a regra geral utilizada pelo legislador. Porém, em exceção, a indenização pode ser aplicada de forma automática, quando assim expressar a lei.

Como o ato ilícito gera o dever de reparar, daí nasce a obrigação de indenizar. Nestas palavras, Cavalieri Filho leciona:

Sempre se disse que o ato ilícito é uma das fontes da obrigação, mas nunca a lei indicou qual seria essa obrigação. Agora o Código diz - aquele que comete ato ilícito fica obrigado a indenizar. A responsabilidade civil opera a partir do ato ilícito, com o nascimento da obrigação de indenizar, que tem por finalidade tornar *indemne* o lesado, colocar a vítima na situação em que estaria sem a ocorrência do fato danoso.<sup>75</sup>

Via de regra, em nosso ordenamento jurídico a indenização cumpre uma função compensatória, buscando apenas compensar a vítima pelo dano causado, e, colocá-la simplesmente de volta à posição em que se encontrava antes de sofrê-lo. Porém, tem-se percebido o fato desta mera compensação não cumprir a função de evitar a repetição do erro por parte do agente lesivo.

Diante da notória repetição de falhas no fornecimento de serviço, passou-se a analisar uma forma de coibir essa recorrência, levando-nos ao instituto da Indenização punitiva para além da compensatória, sendo melhor analisado mais adiante, após a apresentação de casos relacionados ao fornecimento de internet. Destarte, a pesquisa acadêmica parece apontar na direção de uma ineficácia desta indenização meramente compensatória como meio inibidor da má prestação do serviço, analisado de forma mais aprofundada em seguida.

---

<sup>75</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas. 2014. p. 16.

## 5. RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES E POSSÍVEL MEIO DE COIBIR A MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET

Conforme já mencionado anteriormente, a Anatel é a agência responsável pela fiscalização do fornecimento de serviços de telecomunicação, dentre eles o de internet. Porém, o consumidor também pode procurar outros serviços de atendimento para registrar sua reclamação, a exemplo dos Procons, Delegacias do consumidor, Juizados Especiais e sites voltados para essa finalidade.

Diante do alto índice de reclamações, acredita-se que uma punição mais severa seria uma solução para induzir os provedores de internet a melhorarem a qualidade do serviço prestado.

### 5.1 Reclamações em entidades públicas

É de conhecimento geral o fato do uso da internet banda larga fixa ter crescido em grande escala em todo o mundo, chegando em 2018 a um número de 1.074,7 milhões de acessos. O Brasil ocupa o 6º lugar no ranking mundial, com um número de 28.889.847 acessos.<sup>76</sup> E, segundo dados do IBGE, 74,9% dos domicílios brasileiros tinham acesso à internet em 2017, significando o uso desse serviço por três, em cada quatro casas.<sup>77</sup>

Mesmo com números significativos em relação a importância desse serviço para a população, as empresas negligenciam quanto à qualidade da prestação dele, deixando consumidores cada vez mais insatisfeitos, tornando o índice de reclamações bastante elevado.

As maiores e mais conhecidas empresas fornecedoras do serviço de internet ocupavam, no ano de 2018, 77% do mercado fornecedor desse serviço, e respondem, juntamente com as outras empresas, a análises trimestrais realizadas pela Anatel. A referida agência propõe metas trimestrais a respeito da qualidade do serviço, e, no quarto trimestre de 2018, essas empresas atingiram um índice de

---

<sup>76</sup>ANATEL. **Relatório de acompanhamento do setor de telecomunicações:** Serviço de Comunicação Multimídia – Banda Larga Fixa. [S.L.]. 2018. Disponível em: <[http://www.abranet.org.br/doc/relatorio\\_servicos\\_banda\\_larga\\_fixa\\_scm\\_2018.pdf?UserActiveTemplate=site](http://www.abranet.org.br/doc/relatorio_servicos_banda_larga_fixa_scm_2018.pdf?UserActiveTemplate=site)>. Acesso em: 7 mai. 2019.

<sup>77</sup> IBGE. **PNAD Contínua TIC 2017:** Internet chega a três em cada quatro domicílios do país. [S.L.]. 2018. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quatro-domicilios-do-pais>>. Acesso em: 10 mai. 2019.

76,4% da meta de qualidade almejada, número ainda baixo diante do interesse dos consumidores.<sup>78</sup>

A Anatel mantém um serviço periódico de pesquisa junto aos usuários a respeito de como está o serviço prestado pelas empresas provedoras de internet. Dentre os diversos itens questionados a respeito da qualidade do serviço, a resolução de problemas de funcionamento foi o item com menor nota, tendo uma média de 5,89, numa escala de zero a dez, no ano de 2018.<sup>79</sup>

Outros quesitos também avaliados foram: capacidade de manter a conexão sem quedas, com nota 6,20; velocidade fornecida, com nota 6,21; e, tempo para resolução do serviço, com média de 6,85.<sup>80</sup>

Ainda segundo a Anatel, no ano de 2018 foram registradas 413.589 reclamações contra as grandes empresas fornecedoras de internet banda larga fixa no país (são elas: Oi, Vivo, Sky, Algar, Net e Sercomtel). Esse número equivale a 8,41 reclamações a cada mil acessos.<sup>81</sup>

Em Pernambuco existem mais de 2,9 milhões de usuários da rede de internet, sendo o segundo estado do nordeste em uso de internet.<sup>82</sup> Dentre esse número de usuários, 1.419 compareceram ao Procon estadual para queixar-se de problemas com as grandes fornecedoras deste tipo de serviço (Net, Claro, Oi, Vivo e Tim).<sup>83</sup> Outros 1.361 consumidores procuraram o Procon Municipal em busca de soluções para problemas com prestadores de serviço de internet (Telemar, Oi, Claro, Tim, Telefônica).<sup>84</sup>

---

<sup>78</sup> ANATEL. **Relatório de acompanhamento do setor de telecomunicações:** Serviço de Comunicação Multimídia – Banda Larga Fixa. [S.L.]. 2018. Disponível em: <[http://www.abranet.org.br/doc/relatorio\\_servicos\\_banda\\_larga\\_fixa\\_scm\\_2018.pdf?UserActiveTemplate=site](http://www.abranet.org.br/doc/relatorio_servicos_banda_larga_fixa_scm_2018.pdf?UserActiveTemplate=site)>. Acesso em: 7 mai. 2019.

<sup>79</sup> Ibidem.

<sup>80</sup> Idem. **Satisfação e Qualidade Percebida.** [S.L.]. 2018. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade/2018>>. Acesso em: 7 mai. 2019.

<sup>81</sup> Idem. **Reclamações por Grupo Econômico.** [S.L.]. 2019. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/grupos-economicos>>. Acesso em: 8 mai. 2019.

<sup>82</sup> SOUZA, Alice de; e, NASCIMENTO, Anamaria. 20 anos de internet no Brasil: as transformações no Recife. **Diário de Pernambuco.** Pernambuco. 2015. Disponível em: <[https://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/vida-urbana/2015/08/23/interna\\_vidaurbana,593550/20-anos-de-internet-no-brasil-as-transformacoes-no-recife.shtml](https://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/vida-urbana/2015/08/23/interna_vidaurbana,593550/20-anos-de-internet-no-brasil-as-transformacoes-no-recife.shtml)>. Acesso em: 03 mai. 2019.

<sup>83</sup> PROCON-PE. 2019.

<sup>84</sup> PROCON-Recife. 2019.

## 5.2 Reclamações em site

A insatisfação dos consumidores diante da má prestação em diversos serviços tem aumentado ao longo dos anos. Em busca de soluções para suas insatisfações, diversos meios de expor o sentimento de frustração foram criados, dentre eles vários sites voltados para os consumidores, com espaços para os fornecedores responderem e se disponibilizarem a atender à solicitação.

Esta busca por um espaço para reclamar levou em 2001 um grupo de consumidores a criar o site ReclameAqui, hoje o maior na internet brasileira para esse tipo de serviço.

No referido site as reclamações a respeito da má prestação do serviço de internet são constantes, tendo cinco empresas prestadoras deste tipo de serviço figurando entre as vinte empresas mais reclamadas do país.<sup>85</sup>

Dentre as 23.845 reclamações realizadas na página do ReclameAqui a respeito do uso de internet, 9.699 tratam sobre problemas diretos da má qualidade deste serviço. As demais, apesar de não falarem sobre a qualidade, referem-se a problemas provocados por esses fornecedores.<sup>86</sup>

Tais números servem como uma pequena amostragem a respeito da falta de qualidade do serviço prestado pelas empresas responsáveis pelo fornecimento de internet, sendo este de tamanha relevância para o consumidor brasileiro.

## 5.3 Indenização Punitiva

Conforme amplamente visto anteriormente, ainda que as empresas fornecedoras de internet estejam sendo punidas em conformidade ao ordenamento jurídico, o número de reclamações a respeito de erros repetidos é elevado. Por este motivo faz-se necessária a análise da Indenização Punitiva como forma de coibir a conduta lesiva do agente infrator.

Importante verificar o fato de esse tipo de punição dever ser analisado apenas em casos onde a conduta do agente possui natureza reprovável.

---

<sup>85</sup> RECLAMEAQUI. **Rankings**. [S.L.]. 2019. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/ranking/>>. Acesso em: 11 mai. 2019.

<sup>86</sup> Idem. **Provedores e serv. de internet**. [S.L.]. 2019. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/categoria/provedores-serv-de-internet/>>. Acesso em: 11 mai. 2019.

Em regra, a indenização tem como finalidade reparar o dano sofrido. Porém, juristas acreditam existir a possibilidade de ela ter duas finalidades, quais sejam: compensar a vítima do fato e punir o agente causador. Em defesa dessa corrente, Caio Mário discorre sobre a possibilidade de a indenização servir para:

a) De um lado, a idéia de *punição* ao infrator, que não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida. (...) b) De outro lado proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado.<sup>87</sup>

Alguns juristas entendem ainda que a indenização deveria ter uma tríplice função, conforme ensinamentos de Yussef Said Cahali: "A indenização do dano moral desempenha uma função tríplice: reparar, punir, admoestar ou prevenir".<sup>88</sup>

Visto algumas hipóteses levantadas pela doutrina para o cabimento da indenização punitiva, as palavras de André Gustavo Corrêa de Andrade são de grande relevância a respeito do tema em questão:

O "paradigma reparatório", calcado na teoria de que a função da responsabilidade civil é, exclusivamente, a de reparar o dano, tem-se mostrado ineficaz em diversas situações conflituosas, nas quais ou a reparação do dano é impossível, ou não constitui resposta jurídica satisfatória, como se dá, por exemplo, quando o ofensor obtém benefício econômico com o ato ilícito praticado, mesmo depois de pagas as indenizações pertinentes, de natureza reparatória e/ou compensatória; ou quando o ofensor se mostra indiferente à sanção reparatória, vista, então, como um preço que ele se propõe a pagar para cometer o ilícito ou persistir na sua prática.<sup>89</sup>

Mesmo não possuindo embasamento legal específico, a indenização punitiva deve ser respaldada pelo princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no art. 1º, III, da CF. Soma-se a tal princípio a permissão dada pelo art. 5º, V do referido ordenamento, que permite a indenização aos danos morais. Assim, a sanção aplicada funcionaria como forma de proteção aos direitos personalíssimos.

Comumente aplicada ao dano moral, a indenização punitiva encontra dificuldades para aplicação perante danos materiais, pois, inexistente regra expressa

<sup>87</sup> PEREIRA, Caio Mario da Silva. **Instituições de Direito Civil**. Vol. II. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2002. p. 343.

<sup>88</sup> CAHALI, Yussef Said. **Dano Moral**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2011. p. 143.

<sup>89</sup> ANDRADE, Gustavo Corrêa de. Indenização Punitiva. **Revista da EMERJ**. Vol. 9, n 36. Rio de Janeiro. 2006. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/16044731.pdf>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

para esta modalidade de punição diante do âmbito do dano material. Outra dificuldade é por entender-se que a indenização medida pela extensão do dano já será suficiente para suprir as necessidades da vítima. Porém, este entendimento não é unânime na doutrina, como leciona Gustavo Corrêa:

Mesmo no tocante ao dano material, embora a regra seja a de que a indenização se mede pela extensão do dano, seria aplicável indenização de caráter punitivo com a finalidade de impedir o lucro ilícito do agente, pelo menos nos casos em que se entendesse incabível a actio de in rem verso. Vale aqui a máxima: "Nemo ex delicto suo lucretur." Com efeito, a ninguém é dado obter proveito com um ato ilícito.<sup>90</sup>

Além destas finalidades já expostas, a doutrina atribui à indenização punitiva outras finalidades, quais sejam:

- Preservação da liberdade contratual - é comum no dia-a-dia o consumidor ter seus direitos lesados por quebras contratuais. As empresas assim o fazem pela certeza de receber uma sanção reparatória de valor ínfimo em relação ao seu patrimônio. Assim sendo, ao aplicar uma indenização punitiva a liberdade contratual estaria sendo preservada, pois, as partes teriam a certeza da não impunidade em caso de descumprimento de contrato.
- Eliminação do lucro ilícito - esta função visa eliminar do agente causador do dano o ganho obtido de forma ilícita. Visto que, aplicando-se apenas a indenização compensatória, somente a vítima teria seu dano saciado, mas, o agressor permaneceria com o ganho e tornaria a cometer o ilícito. Em acordo com esta visão, Gustavo Corrêa discorre:

Nestes casos, a clássica noção de reparação civil, pela qual a reparação é medida pela extensão do dano sofrido, propiciaria ao ofensor lucrar com sua atividade ilícita, em franca violação ao princípio de que a ninguém é dado beneficiar-se da própria torpeza. Já a indenização punitiva, ao impedir o lucro do ofensor com a lesão, recupera, para a responsabilidade civil, a noção de eticidade.<sup>91</sup>

- Preservação do equilíbrio das relações de consumo - de grande relevância para o presente estudo é a aplicação da indenização punitiva com a finalidade

<sup>90</sup> ANDRADE, Gustavo Corrêa de. Indenização Punitiva. **Revista da EMERJ**. Vol. 9, n 36. Rio de Janeiro. 2006. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/16044731.pdf>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

<sup>91</sup> Ibidem.

supracitada. Como já mencionado no estudo, o consumidor encontra-se em posição de inferioridade junto ao fornecedor. Sabendo de tal desvantagem, este último aproveita-se para ter seu lucro aumentado. Neste momento a indenização punitiva se mostra de suma importância. Pois, ao punir o agente danoso de forma expressiva, causando-lhe dano patrimonial, este terá receio em repetir o erro, diferente do ocorrido nos casos da indenização puramente compensatória.

Neste sentido, em referência às palavras de Ramón Daniel Pizarro, Gustavo Corrêa discorre:

Produtores e fornecedores, com frequência, por descumprimento de seus deveres legais e de suas obrigações contratuais, causam danos aos consumidores, sem preocupação com as consequências de seus atos, porque os danos causados são de pequena expressão econômica em relação ao conjunto de negócios realizados e porque o número de consumidores que efetivamente irão a juízo postular uma reparação quase sempre será menor do que o daqueles que, por razões diversas, não o farão.<sup>92</sup>

Conforme analisado, caso a indenização punitiva fosse aplicada nessas relações, o número de reclamações judiciais seria bruscamente reduzido, visto a ineficácia da indenização meramente compensatória quanto à inibição na repetição da conduta danosa.

Ricardo Luis Lorenzetti considera de suma importância a aplicação de uma punição mais severa nos casos de relações consumeristas, como discorre:

O que nos interessa pôr em relevo é que essa teoria aponta, basicamente, em destruir a razão econômica, que permitiu que o dano se ocasionara. Era mais rentável deixar que o prejuízo se realizasse que preveni-lo; o dano punitivo arruína este negócio e permite a prevenção.<sup>93</sup>

Após analisar os benefícios trazidos pela impetração da indenização punitiva, é importante analisar quais os critérios utilizados ao arbitrar tal punição devem ser destacados na definição da penalidade, visando deixar claro o caráter punitivo do valor imposto.

---

<sup>92</sup> PIZARRO, Ramón Daniel. apud ANDRADE, Gustavo Corrêa de. Indenização Punitiva. **Revista da EMERJ**. Vol. 9, n 36. Rio de Janeiro. 2006. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/16044731.pdf>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

<sup>93</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. **Fundamentos do direito privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1998. p. 458.

Segundo entendimento de Antonio Jeová dos Santos, para determinar o valor da indenização punitiva alguns fatores devem ser analisados, são eles: grau da culpa, situação econômica do ofensor, benefícios obtidos pelo lesante em virtude do ato ilícito, posição de mercado do ofensor, atitude ulterior do ofensor e a gravidade do dano.<sup>94</sup>

Ao ser aplicada uma indenização punitiva, muito se discute sobre a destinação dada a essa quantia, tendo Pedro Ricardo Serpa dividido esta divergência em três possibilidades:

i) destinada ao próprio demandante (o qual é vítima direta ou indireta do ato ilícito), em sistema assemelhado ao que se denomina de "*private attorneygeneral*"; se, de outro lado, tal quantia deve ii) ser destinada a um fundo público ou privado, cuja finalidade seja a de financiar melhorias sociais; ou, ainda, se a solução deve-se situar no meio do caminho, iii) partilhando-se a indenização entre a vítima do ato ilícito e um fundo, público ou privado, em iniciativa semelhante àquela denominada de "*split recovery*".<sup>95</sup>

Dentre as hipóteses supracitadas, entende-se a primeira como inviável, podendo provocar um enriquecimento ilícito por parte da vítima do fato.

A ideia de dividir o valor arbitrado da indenização punitiva entre a vítima e um fundo também não se mostra como a melhor solução, podendo influenciar no aumento de demandas judiciais em busca de uma vantagem financeira, e, também diminuiria o valor entregue ao fundo destinado. Isto poderia acarretar dano à coletividade.

Acredita-se que a melhor solução seria a destinação da verba a um fundo específico. Como demonstrado por Maria Celina Bodin:

Nesses casos, porém, o instituto não pode se equiparar ao dano punitivo como hoje é conhecido, porque o valor a maior da indenização, a ser pago punitivamente, não deverá ser destinado ao autor da ação, mas, coerentemente com o nosso sistema, e em obediência às previsões da Lei nº 7.347/85, servirá a beneficiar um número maior de pessoas, através do depósito das condenações em fundos já especificados. Assim é que a mencionada lei, ao regular as ações de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor e a bens que especifica, prevê em seu artigo 13.<sup>96</sup>

<sup>94</sup> SANTOS, Antonio Jeová. **Dano moral indenizável**. 3. ed. São Paulo: Método. 2001. p. 178 e 179.

<sup>95</sup> SERPA, Pedro Ricardo. **Indenização Punitiva**. São Paulo. 2011. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-15052012-102822/pt-br.php>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

<sup>96</sup> MORAES, Maria Celina Bodin. apud TEIXEIRA, Erik Cardoso P. **A aplicabilidade da Indenização Punitiva à luz do ordenamento jurídico brasileiro**. [S.L.]. 2015. Disponível em:

A lei 7.347 de julho de 1985 trata da responsabilidade por dano e em seu art. 13, diz:

Havendo condenação em dinheiro, a indenização pelo dano causado reverterá a um fundo gerido por um Conselho Federal ou por Conselhos Estaduais de que participarão necessariamente o Ministério Público e representantes da comunidade, sendo seus recursos destinados à reconstituição dos bens lesados.<sup>97</sup>

Diante do exposto, observa-se que a melhor forma de inibir a repetição dos fatos lesivos é diante da aplicação de uma indenização em caráter punitivo, pois, é de sabedoria geral o fato de alguns só corrigirem seus erros quando têm seu patrimônio diminuído de alguma forma. Contudo, magistrados têm decidido pelo “mero aborrecimento” quando da má prestação do serviço, onde não caberia indenização punitiva por dano moral.

Todavia, a título de exemplificação, o tempo perdido com a interrupção do sinal de internet a qualquer momento, sem o necessário aviso prévio ao consumidor destinatário do serviço, como a lei manda ser feito, não voltará atrás; o aborrecimento do consumidor lesado pela falta de um serviço teoricamente ininterrupto, de acordo com o contratado, e mesmo assim interrompido, não pode ser apagado.

Da mesma forma, a quebra do contrato de adesão reiteradas vezes em virtude desta interrupção recorrente e de outras falhas na prestação do serviço contratado também não será esquecida, e, permanecerá no histórico de má prestação do serviço por parte da operadora para com o consumidor. Tal fato remete imediatamente ao bem mais precioso tido por qualquer pessoa, devendo ser respeitado acima de tudo, que é a dignidade da pessoa humana.

Contudo, para não haver compensação financeira acima do montante devido em relação ao dano, evitando assim o enriquecimento ilícito, e paralelamente sendo realizada a majoração da punição à operadora para desestimular sua recorrência em atos lesivos aos consumidores, qualquer valor monetário arbitrado além do valor compensatório, em caráter punitivo, poderia ter, no momento da execução do

---

<<https://jus.com.br/artigos/40436/a-aplicabilidade-da-indenizacao-punitiva-a-luz-do-ordenamento-juridico-brasileiro>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

<sup>97</sup> BRASIL. **Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985**. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7347orig.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7347orig.htm)>. Acesso em: 6 mai. 2019.

processo, ao menos 20% do valor destinado ao fundo de educação do estado. Esta parece ser uma das possibilidades plausíveis.

Dessa forma, o consumidor teria sua reparação devida, a probabilidade de a empresa fornecedora do serviço continuar lesando os consumidores reiteradas vezes seria substancialmente diminuída, justamente pelo desestímulo financeiro causado pela indenização punitiva, e, concomitantemente, a educação em nosso país receberia mais um pequeno incremento. Além disso, a demanda de reclamações que chegaria ao judiciário também seria, por consequência, diminuída significativamente.

## CONCLUSÃO

O presente estudo monográfico foi idealizado após verificar o fato de mesmo diante da importância adquirida pela internet no mundo, as empresas responsáveis por fornecer este tipo de serviço aos consumidores brasileiros o fazem de maneira descuidada. Porém, por se tratar de um serviço, na atualidade, de necessidade básica, o consumidor é obrigado a aceitá-lo da forma fornecida, mesmo procurando, por diversas vezes, os meios jurídicos cabíveis para solucionar as situações de conflito em virtude da má prestação no serviço contratado.

Diante desta problemática, fez-se necessário avaliar se o sistema jurídico existente hoje seria capaz de acolher essa nova demanda de forma satisfatória, analisando ainda a importância desse serviço de internet para os consumidores.

Avaliou-se, também, a forma dada atualmente pelo ordenamento para dirimir conflitos a respeito do fornecimento de bens e serviços nessa relação consumerista. Pois, acredita-se que a demanda de reclamações a respeito do serviço de Internet exigiria uma nova forma de solucionar tais conflitos, diferente da atual.

Em análise às normas trazidas pelo CDC para gerir as relações de consumo, foi possível observar o fato de o legislador consumerista detalhar de forma abrangente as funções dos consumidores e fornecedores nas mais variadas formas de consumo. Essa abrangência dada, na criação do CDC, possibilitou o acolhimento a um tipo de serviço ainda inexistente na época da criação desta lei.

A internet chegou ao mundo de maneira inesperada, ganhou força e cresceu em velocidade inesperada e exponencial. No Brasil não foi diferente, e, os consumidores de imediato acolheram o serviço, tornando-o indispensável a todos os tipos de relação cotidiana. Hoje a internet é utilizada desde apenas para fins de divertimento e simples interação entre grupos sociais, até o suporte a médicos em grandes cirurgias e procedimentos complexos.

Essa indispensabilidade atual do serviço de internet, no entanto, não permite falhas, muito menos com a frequência ocorrida aqui no Brasil. Mesmo a ANATEL tendo acolhido mais esse tipo de serviço de telecomunicações, suas normas regulamentadoras, apesar de eficazes, não têm se mostrado suficientes para coibir as empresas de permanecer cometendo erros de forma repetitiva e até inaceitável para com os consumidores, com reiteradas falhas na prestação do serviço.

O ordenamento jurídico pátrio, baseado na responsabilidade civil, tem como meio para solucionar conflitos provocadores de danos a outrem, obrigar o agente provocador do dano a ressarcir a vítima de sua lesão. O padrão desse ressarcimento é meramente compensatório, devendo o agente lesador utilizar-se de meios para deixar a vítima em iguais condições existentes antes da lesão.

Diante do estudado e exposto na pesquisa, foi visto que mesmo com todo acolhimento do CDC, e, com as normas impostas para os diversos tipos de provedores de Internet, as reclamações dos consumidores a respeito da má qualidade do serviço continuam constantes nos Procons e na Anatel, através do canal criado para o consumidor reclamar sobre esse desserviço prestado.

Ainda insatisfeitos com as soluções encontradas para dirimir conflitos nas relações de consumo, consumidores criaram um espaço na internet para reclamar dos mais diversos tipos de fornecedores, e nele foi possível analisar a presença do serviço realizado pelas provedoras de Internet entre os mais reclamados.

A presente pesquisa mostrou que as principais empresas provedoras de internet (também as mais reclamadas) são financeiramente grandiosas em relação às pequenas sanções sofridas para reparar os danos causados aos consumidores em virtude desta má qualidade de seus serviços prestados. Então, foram analisadas as indenizações punitivas, já presentes em nosso ordenamento, mas, ainda não aplicadas para conflitos de consumidores com provedores de Internet.

Diante da certeza de punições brandas e sem capacidade para abalar o poderio econômico desses provedores, não investir na infraestrutura e equipamentos para melhorar a qualidade do serviço prestado parece ser sempre a escolha feita por estas empresas. Faz-se necessária, então, a aplicação de indenizações maiores, punitivas, além das meramente compensatórias, para atingir de forma mais contundente e eficaz as empresas reincidentes nestas práticas danosas, coibindo-as desse feitio. Assim, foi possível concluir a confirmação teórica da hipótese apresentada.

Uma adequação da legislação pátria neste sentido seria salutar, assunto para um futuro aprofundamento do presente trabalho. A pesquisa apontou na direção de que desta forma existiria um maior investimento em infraestrutura, por parte das operadoras, conseqüentemente garantir-se-ia maior qualidade do serviço, deixando o consumidor de ser lesado reiteradas vezes, nessa relação consumerista de grande importância e até imprescindível à sociedade atual.

## REFERÊNCIAS

- ANATEL. **Perguntas Frequentes sobre o SCM.** [S.L.]. 2017. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/setorregulado/mapeamento-de-redes/220-provedores-de-acesso/399-perguntas-frequentes-sobre-o-scm>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- \_\_\_\_\_. **Reclamações por Grupo Econômico.** [S.L.]. 2019. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/grupos-economicos>>. Acesso em: 8 mai. 2019.
- \_\_\_\_\_. **Relatório de acompanhamento do setor de telecomunicações: Serviço de Comunicação Multimídia – Banda Larga Fixa.** [S.L.]. 2018. Disponível em: <[http://www.abranet.org.br/doc/relatorio\\_servicos\\_banda\\_larga\\_fixa\\_scm\\_2018.pdf?UserActiveTemplate=site](http://www.abranet.org.br/doc/relatorio_servicos_banda_larga_fixa_scm_2018.pdf?UserActiveTemplate=site)>. Acesso em: 7 mai. 2019.
- \_\_\_\_\_. **Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013.** [S.L.]. 2013. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465-resolucao-614>>. Acesso em: 06 abr. 2019.
- \_\_\_\_\_. **Satisfação e Qualidade Percebida.** [S.L.]. 2018. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade/2018>>. Acesso em: 7 mai. 2019.
- ANDRADE, Gustavo Corrêa de. Indenização Punitiva. **Revista da EMERJ.** Vol. 9, n 36. Rio de Janeiro. 2006. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/16044731.pdf>>. Acesso em: 03 mai. 2019.
- BARBOSA JÚNIOR, Sergio Jose. O caráter punitivo nas indenizações por dano moral: A atribuição de um efeito preventivo-repressivo às condenações indenizatórias pátrias. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3456, 17 dez. 2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23213/o-carater-punitivo-nas-indenizacoes-por-dano-moral/1>>. Acesso em: 22 mai. 2019.
- BLUM, Rita Peixoto Ferreira. **Direito do consumidor na internet.** São Paulo: Quartier Latin. 2002.
- BRASIL ESCOLA. **Internet no Brasil.** [S.L.]. [S.D.]. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet-no-brasil.htm>>. Acesso em: 29 mar. 2019.
- \_\_\_\_\_. **Internet.** [S.L.]. [S.D.]. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet.htm>>. Acesso em: 28 abr. 2019.
- \_\_\_\_\_. **Internet.** [S.L.]. [S.D.]. Disponível em: <<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/computacao/internet.htm>>. Acesso em: 28 mar. 2019.
- BRASIL. **Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7347orig.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7347orig.htm)>. Acesso em: 6 mai. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em: 3 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm)>. Acesso em: 3 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.965, de abril de 2014.** Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em: 06 abr. 2019.

CAHALI, Yussef Said. **Dano Moral.** 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2011.

CARLOS, Fernando. **A Existência da Relação de Consumo.** [S.L.]. 2018. Disponível em: <<https://juridocerto.com/p/advocacia-fcsansil/artigos/direito-do-consumidor-a-existencia-da-relacao-de-consumo-4322>>. Acesso em: 3 mar. 2019.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil.** 11. ed. São Paulo: Atlas. 2014.

COLAÇO, Hian Silva. **Responsabilidade civil dos provedores de Internet: diálogo entre a jurisprudência e o marco civil da Internet.** [S.L.]. 2015. Disponível em: <[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/RTrib\\_n.957.05.PDF](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RTrib_n.957.05.PDF)>. Acesso em: 03 mai. 2019.

CUNHA, Amanda. **A proteção contratual do consumidor e a boa-fé objetiva: da indispensabilidade deste instituto na Relação de Consumo.** [S.L.]. 2015. Disponível em: <<https://amandaadv.jusbrasil.com.br/artigos/215381235/a-protecao-contratual-do-consumidor-e-a-boa-fe-objetiva>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor: Conceito e extensão.** São Paulo: Revista dos Tribunais. 1994.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor.** 3. ed. São Paulo: Atlas. 1999.

FORTES, José Carlos. **A prestação de serviços.** [S.L.]. 2005. Disponível em: <<https://classecontabil.com.br/a-prestacao-de-servicos/>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo curso de direito civil.** Vol. 2. 15. ed. São Paulo: Saraiva. 2014.

\_\_\_\_\_. e PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil.** 3. ed. São Paulo: Saraiva. 2010.

GOVERNO DO BRASIL. **Saiba quais são os direitos dos consumidores de internet e banda larga.** [S.L.]. 2012. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2012/04/saiba-quais-sao-os-direitos-dos-consumidores-de-internet-e-banda-larga>>. Acesso em: 06 abr. 2019.

IBGE. **PNAD Contínua TIC 2017**: Internet chega a três em cada quatro domicílios do país. [S.L.]. 2018. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quatro-domicilios-do-pais>>. Acesso em: 5 abr. 2019.

KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **Responsabilidade Civil dos provedores de internet**. [S.L.]. 2007. Disponível em: <[http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/luiz\\_fernando\\_kazmierczak.pdf](http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/luiz_fernando_kazmierczak.pdf)> Acesso em: 03 mai. 2019.

LAURÁDIO, Regiane Scoco. **Responsabilidade Civil dos provedores de acesso a internet**. [S.L.]. 2011. Disponível em: <[http://www.portal.anchieta.br/revistas-e-livros/direito/pdf/direito15\\_7.pdf](http://www.portal.anchieta.br/revistas-e-livros/direito/pdf/direito15_7.pdf)>. Acesso em: 03 mai. 2019.

LEONARDI, Marcel. Responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet. Coordenadas fundamentais. **Revista Jus Navigandi**. Teresina, ano 15, n. 2592, 6 ago. 2010. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/17128>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

LORENZETTI, Ricardo Luis. **Fundamentos do direito privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1998.

MADRIGAL, Alexis Gabriel. **Os contratos de adesão e a legislação contratual brasileira**. [S.L.]. 2017. Disponível em: <<https://alexismadrigal.jusbrasil.com.br/artigos/451411101/os-contratos-de-adesao-e-a-legislacao-contratual-brasileira>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: O Novo Regime das Relações Contratuais**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2002.

\_\_\_\_\_. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1998.

MARTINS, Flávio Alves; e, MACEDO, Humberto Paim de. **Internet e direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 2002.

MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2008. p. 281.

MARTINS, Humberto. **Relações de consumo na visão do Superior Tribunal de Justiça**. [S.L.]. 2016. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2016-ago-15/direito-civil-atual-relacao-consumo-visao-superior-tribunal-justica-parte>>. Acesso em: 3 mar. 2019.

MATTE, Mauricio. **Internet: comércio eletrônico**. São Paulo: LTr. 2001.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. **Responsabilidade civil no código do consumidor**. 2. ed. Rio de Janeiro: Aide. 1991.

NUNES, Luis Antonio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor: com exercícios**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva. 2008.

PAIVA, Clarissa Teixeira. O que caracteriza uma relação de consumo. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 20, n. 4401, 20 jul. 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/34128/o-que-caracteriza-uma-relacao-de-consumo>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. **Instituições de Direito Civil**. Vol. II. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2002.

PEREIRA, Ricardo Alcântara. **Ligeiras considerações sobre a responsabilidade civil na internet**. São Paulo: Edipro. 2001.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Prestação de serviços**. [S.L.]. [S.D.]. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/prestacao-de-servico/39205>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

PRETTI, Gleibe. **O contrato de adesão no Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. [S.L.]. 2002. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/725/O-contrato-de-adesao-no-Codigo-Brasileiro-de-Defesa-do-Consumidor>>. Acesso em: 28 mar. 2019.

PROCON-PE. Informações coletadas em pesquisa na instituição. 2019.

PROCON-Recife. Informações coletas em pesquisa na instituição. 2019.

RECLAMEAQUI. **Provedores e serv. de internet**. [S.L.]. 2019. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/categoria/provedores-serv-de-internet/>>. Acesso em: 11 mai. 2019.

\_\_\_\_\_. **Rankings**. [S.L.]. 2019. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/ranking/>>. Acesso em: 11 mai. 2019.

ROCHA, Sílvio Luís Ferreira da. **Responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto no direito brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1992.

ROQUE, Nathaly Campitelli. **A prestação de serviços e o Código de Defesa do Consumidor: Os cuidados que devem ser tomados pelo fornecedor**. São Paulo. 2010. Disponível em: <[http://uniesp.edu.br/sites/\\_biblioteca/revistas/20170802101057.pdf](http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170802101057.pdf)>. Acesso em: 27 mar. 2019.

ROSA, Josimar Santos. **Relações de consumo: Defesa dos interesses de consumidores e fornecedores**. São Paulo: Atlas. 1995.

RÜCKER, Bernardo. Responsabilidade do provedor de internet frente ao Código do Consumidor. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 6, n. 49, 1 fev. 2001. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/1776/responsabilidade-do-provedor-de-internet-frente-ao-codigo-do-consumidor>>. Acesso em: 6 abr. 2019.

SANTOS, Antonio Jeová. **Dano moral indenizável**. 3. ed. São Paulo: Método. 2001.

SERPA, Pedro Ricardo. **Indenização Punitiva**. São Paulo. 2011. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-15052012-102822/pt-br.php>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

SOUZA, Alice de; e NASCIMENTO, Anamaria. 20 anos de internet no Brasil: as transformações no Recife. **Diário de Pernambuco**. Pernambuco. 2015. Disponível em: <[https://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/vida-urbana/2015/08/23/interna\\_vidaurbana,593550/20-anos-de-internet-no-brasil-as-transformacoes-no-recife.shtml](https://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/vida-urbana/2015/08/23/interna_vidaurbana,593550/20-anos-de-internet-no-brasil-as-transformacoes-no-recife.shtml)>. Acesso em: 03 mai. 2019.

SOUZA, Amanda Thais Zanchi de. **O princípio da boa-fé objetiva no Código de Defesa do Consumidor**. [S.L.]. 2005. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2032/O-principio-da-boa-fe-objetiva-no-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2001.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Súmulas do Superior Tribunal de Justiça**. [S.L.]. [S.D.]. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/docs\\_internet/VerbetesSTJ\\_asc.pdf](http://www.stj.jus.br/docs_internet/VerbetesSTJ_asc.pdf)>. Acesso em: 04 mai. 2019.

TAYAMA, Gilmara de Almeida. **A boa-fé objetiva no direito consumerista**. Ceará. 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/34039/a-boa-fe-objetiva-no-direito-consumerista>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

TEIXEIRA, Erik Cardoso P. **A aplicabilidade da Indenização Punitiva à luz do ordenamento jurídico brasileiro**. [S.L.]. 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/40436/a-aplicabilidade-da-indenizacao-punitiva-a-luz-do-ordenamento-juridico-brasileiro>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

VILIC, Márcia Regina Franulovic. **Contrato de prestação de serviço**. [S.L.]. [S.D.]. Disponível em: <[http://www.lex.com.br/doutrina\\_27303175\\_CONTRATO\\_DE\\_PRESTACAO\\_DE\\_SERVICO.aspx](http://www.lex.com.br/doutrina_27303175_CONTRATO_DE_PRESTACAO_DE_SERVICO.aspx)>. Acesso em: 26 mar. 2019.

WIKIPÉDIA. **História da internet**. [S.L.]. 2018. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria\\_da\\_Internet](https://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_da_Internet)>. Acesso em: 26 mar. 2019.