

Laudo para comprovação de velocidade de Internet (banda) abaixo da contratada

Em 2010 as operadoras precisavam entregar apenas 10% da velocidade contratada. Em 2011 – 2012 a Anatel passou a determinar os parâmetros da velocidade de internet, passando a exigir o mínimo de 20%. Em 2013, a velocidade mínima obrigatória de acesso à internet foi elevada para 30% e a taxa de transmissão média mensal subiu de 60 para 70%. Passando no ano seguinte para os atuais valores, de 40 e 80%.

Ocorre que alguns provedores de internet no Brasil, vem falhando gravemente, alguns agem na má-fé. O consumidor pode não saber, mas é praxe que provedores vendam a “velocidade” e o “tráfego” que não possuem.

Isso mesmo. Se todos (100%) dos clientes usassem 100% da velocidade e 100% do tráfego, os provedores não suportariam. Na conta destes administradores isso “nunca vai acontecer”. Como pode ver, os provedores adoram “atuar no risco”.

Ocorre que esse “risco” pode orbitar no campo da violação ao código de defesa do consumidor e à própria regulamentação da Anatel. Hoje é muito comum demandas judiciais contra Provedores de Acesso que:

- 1) Não entregam a velocidade contratada;**
- 2) Não dão elementos para o consumidor identificar a falha;**
- 3) Cortam o sinal;**
- 4) Reduzem a banda e esperam o consumidor ligar para restabelecer o que é seu por direito;**
- 5) Monitoram as frequências de uso e diminuem a velocidade em períodos em que “entende” que o consumidor usa menos (Ex: Se você não usa muito a tarde e um dia precisar usar a tarde, vai ver que a internet estará lenta).**

Todas estas posturas violam frontalmente o Código de Defesa do Consumidor e Regulamentos da ANATEL! O Grande problema residia no fato de saber como o consumidor poderia provar estas arbitrariedades.

É possível constatar tecnicamente que seu provedor vem falhando, por meio de análise/exame pericial. A partir deste exame, feito por um perito digital, realizam-se monitoramentos por um período e após coletadas as evidências, laudo técnico é feito, em total conformidade com normas e para uso em processo judicial.

Com esta produção técnica, o consumidor terá elementos claros da violação do seu direito e poderá por meio de seu advogado buscar a reparação judicial. Os provedores podem vir a ser condenados em danos materiais, morais e a manterem os padrões contratados sob pena de multa diária! Outras condenações em São Paulo já estabeleceram, inclusive, manutenção “vitalícia” de link com determinada velocidade mínima.

Proteja seus direitos. Registre e comprove que seu provedor vem lucrando e ao mesmo tempo não cumprindo o contrato!

TJ-SP - Apelação APL 10059251420168260223 SP 1005925-14.2016.8.26.0223 (TJ-SP)

Data de publicação: 31/03/2017

Ementa: Ação de obrigação de fazer. Cumulação com pleito indenizatório. Ré que é contratada para prestação de serviço de internet banda larga. Entrega de **velocidade inferior** ao que foi contratado. Inadmissibilidade. Responsabilidade da ré pelo serviço que oferece e contrata. Devolução do valor pago pelo serviço defeituoso. Dano moral ocorrente na hipótese. Autor que se utilizava do serviço para estudos. Fixação em valor compatível, não cabendo redução. Prazo fixado para a obrigação de fazer que se mostra adequado. Multa fixada que não é excessiva, dado seu cunho coercitivo. Juros de mora que não incidem do evento lesivo por se tratar de ilícito contratual. Não incidência da Súmula 54 do STJ. Apelos improvidos.