



Entregar internet com velocidade abaixo do limite gera dano moral

Fornecer velocidade de internet em patamar inferior ao estabelecido pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) configura falha na prestação de serviços, tendo o consumidor direito a indenização por danos morais.

Com este entendimento, a 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul [manteve sentença](#) que condenou uma operadora de serviços internet a indenizar duas consumidoras da mesma família em R\$ 5 mil cada, por enfrentarem “instabilidade no sistema” por mais de três anos sem que o problema fosse resolvido.

O colegiado também confirmou o direito de uma das autoras à indenização por danos materiais, consistente na restituição de 90% dos valores pagos durante o período compreendido entre março de 2014 a janeiro de 2015.

Conforme a decisão, ficou claro que o serviço oferecido pela operadora foi prestado em total desacordo com as regras fixadas pela Anatel. As análises das medições de velocidade instantânea mostram que a empresa sequer forneceu o equivalente a 10% do total contratado.

Limites mínimos

O juiz Michel Martins Arjona, do 2º Juizado da 2ª Vara Cível de Santa Maria, explicou que a Anatel havia fixado, em novembro de 2014, os limites mínimos de velocidade da banda larga. Pelas metas estabelecidas, as prestadoras de serviços de internet devem garantir mensalmente, em média, 80% da velocidade contratada pelo usuário e a velocidade instantânea (que se refere à velocidade aferida pontualmente em uma medição) deve ser de, no mínimo, 40% da contratada.

O juiz também destacou que, caso a prestadora entregue ao usuário apenas 40% da velocidade contratada por diversos dias, deverá, no restante do mês, entregar uma velocidade alta ao consumidor, a fim de atingir a meta mensal de 80%. “No caso dos autos, porém, observa-se que a velocidade fornecida à parte autora sempre esteve em patamar muito inferior aos limites estabelecidos pela referida agência reguladora, pois as medições de velocidade instantânea acostadas aos autos demonstram que o serviço sequer alcançava o percentual mínimo equivalente a 4 *megabytes* ou 32 *megabits*”, anotou na sentença.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

Processo 027/1.15.0000446-4

Date Created

10/09/2018