

Aferição da qualidade pelo Usuário e defesa dos seus direitos

5º Seminário FIESP de
Telecomunicações

Mariana Alves
07 de agosto de 2013



Sobre o Idec

- Organização não governamental fundada em 1987, sem fins lucrativos, independente.
- O Idec não aceita recursos de empresas e de partidos políticos. Seu trabalho é mantido principalmente através da contribuição de associados que garantem a independência da organização e o compromisso com os interesses coletivos.
- Auditoria independente e trocada a cada 3 anos.

Missão

Promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

Para o **Idec**, o conceito de consumidor não se restringe àqueles que participam do mercado, exercendo seu poder de compra, mas abrange também os que não conseguem acesso a bens e serviços essenciais.

Como o Idec trabalha?

Estudos
Pesquisas
Testes
comparativos

Informação,
Orientação e
Educação

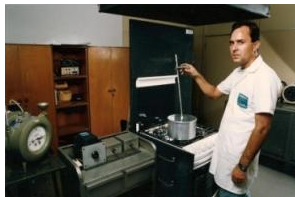
Representação
em fóruns
técnicos e
políticos

Campanhas
públicas de
informação e
mobilização

Ações judiciais
coletivas



CONSUMIDORES CONTRA O
PL AZEREDO



INTERNET LENTA?
ENVIE UMA MENSAGEM PARA ANATEL



Por que falar em qualidade no acesso à Internet?

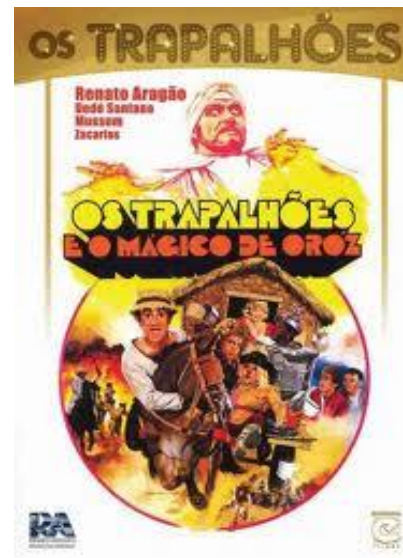
CONSUMIDOR NA INTERNET

- Ferramentas tecnológicas servindo para acessar bens culturais, produtos, serviços, ferramentas de cidadania
- Alteração no comportamento de consumo
- Compartilhamento de conteúdos
- Redimensionamento do papel do consumidor

Redimensionamento do consumidor



Acesso aos bens culturais e conteúdos:



Scientific Electronic Library Online

Utilização da rede

Google

E
ANEEL

ANVISA



ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

ANS



Banda larga no Brasil está abaixo da média

25 de julho de 2013 | 18h27 | [Tweet este Post](#)

Por Filipe Serrano

Segundo estudo, a velocidade média das conexões no Brasil é de 2,9 Mbps, abaixo da média mundial de 3,1 Mbps

SÃO PAULO - A velocidade da internet no Brasil está abaixo da média mundial, segundo o estudo "O Estado da Internet", divulgado esta semana. Enquanto no mundo a velocidade média chega a 3,1 megabits por segundo (Mbps), no Brasil as conexões têm em média 2,9 Mbps. O resultado coloca o País na 73ª posição do ranking da velocidade da internet no mundo.

siga o [link](#)   

Os dados foram aferidos pela empresa de computação em nuvem Akamai, feito com base em 733 milhões conexões de 243 países ou regiões, e divulgados na terça-feira, 23.

Apesar do resultado ruim, o País registrou um crescimento de 7,4% em um ano na velocidade média das conexões. Os números se referem aos primeiros três meses de 2013. Comparando



QU
SAB
AS
E
o
estad

QUER
SABER MAIS?
ASSINE
O ESTADÃO

Últimas

POR LIGIA AGUILHAR

Ataque ide
Ter

Brasil: 6ª
economia
mundial e 73º
lugar no ranking
de velocidades
no mundo

Entre os dez países
mais bem
posicionados no
ranking, a
velocidade média
começa em 8,2
Mbps (Dinamarca).
A Coreia do Sul
lidera a lista, com
uma velocidade
média de 14,2 Mbps,
seguida do Japão
(11,7 Mbps) e Hong
Kong (10,9 Mbps).

*E quando se compara a velocidade
contratada com a velocidade recebida?
Problema antigo e muitas reclamações!*

**ACP velocidade
Banda Larga**
(Idec, janeiro/2010)

- Testes desde 2008 – velocidade não alcançava 40% do contratado ; empresas se comprometem apenas com 10% da velocidade contratada
- Sem aviso na publicidade e na oferta
- Janeiro/2010: **Ingresso ACP** – Telefônica, Net, Brasil Telecom e Oi; Anatel no polo passivo
- Março/Abril: **liminar** obrigando informar na publicidade a variação da velocidade contratada
- + multa de 5 mil reais/dia por descumprimento + suspensão publicidade e serviço.
- Complemento da liminar garantiu ao consumidor o direito de rescindir o contrato de internet banda larga sem pagamento de multa.

*Necessidade de se definir parâmetros
obrigatórios de qualidade: pouca
competição e serviço cada vez mais
essencial*

Conexões fixas e móveis

Velocidade
instantânea (de 20%
a 40%)

Velocidade média
(de 60% a 80%)

Outros requisitos
técnicos, como
“perda de pacotes”



Banda Larga
é um direito seu!

Uma ação pela internet barata,
de qualidade e para todos.

INTERNET LENTA?

ENVIE UMA MENSAGEM PARA ANATEL



ANATEL: GARANTA A QUALIDADE DA INTERNET!

Toda quinta-feira é “Dia de Pressão na Anatel”

Conselheiro Ronaldo Sardenberg,
Conselheira Emília Ribeiro,

Participe da campanha

Internet de qualidade?
A **oi** é contra, simples assim

Envie ao lado uma mensagem para o Presidente da Oi,
Francisco Valim e a Anatel

Graças às mais de 80 mil mensagens enviadas ao Conselho Diretor da

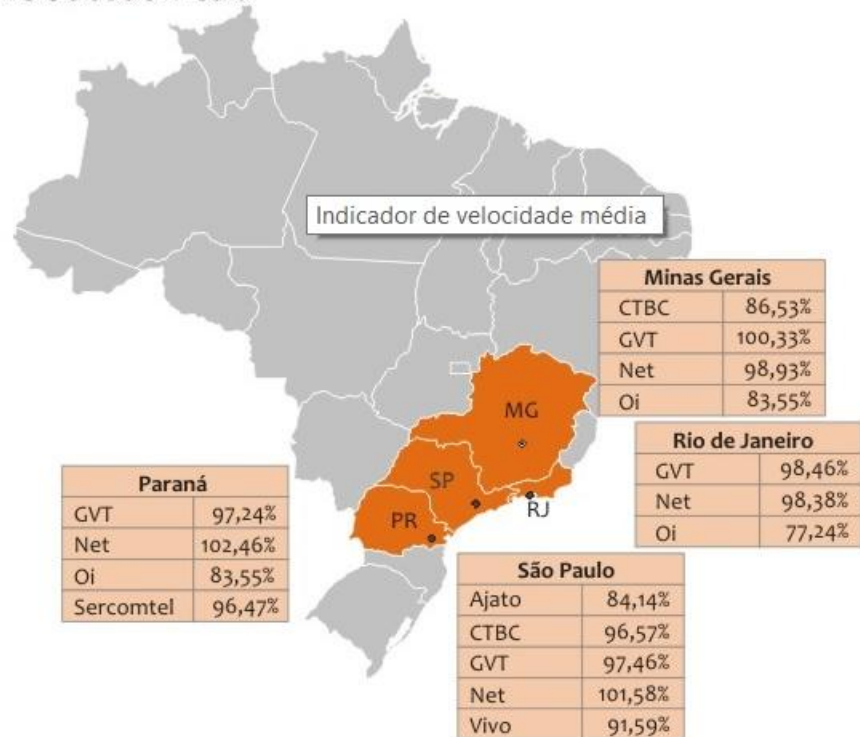
ENVIE UMA MENSAGEM

Seu nome

- Apesar de os parâmetros de velocidade poderem ser mais exigentes, eles fizeram frente à prática comercial abusiva de garantir somente 10% da velocidade contratada;
- Publicidade enganosa: as ofertas continuam a dar destaque apenas à velocidade máxima, sem informar adequadamente a possibilidade de variação, muito menos os parâmetros mínimos e médios;
- Medições pela Entidade Aferidora da Qualidade foram iniciadas em 2013. Primeiros resultados das conexões fixas foram divulgados pela Anatel, mas restritos a estados das regiões Sudeste e Sul;
- O Idec considera fundamental o acesso aberto aos dados brutos das medições para dar mais transparência ao processo e possibilitar pesquisas e comparação de resultados.

**Medição média em
todo os Estados Unidos**

**Indicador de
Velocidade Média**



Actual Sustained Download Speed (Mbps)	Advertised Download Speed Tier (Mbps)	Provider	Actual Sustained Speed / Advertised Speed Tier
0.93	1 Mbps	Verizon (DSL)	93%
0.99	1 Mbps	Frontier	99%
1.17	1.5 Mbps	Windstream	78%
1.21	1.5 Mbps	Qwest	81%
1.27	1.5 Mbps	AT&T	84%
1.35	1.5 Mbps	CenturyLink	90%
2.5	3 Mbps	AT&T	83%
2.51	3 Mbps	Frontier	84%
2.53	3 Mbps	Windstream	84%
2.54	3 Mbps	CenturyLink	85%
2.55	3 Mbps	Verizon (DSL)	85%
2.86	3 Mbps	TWC	95%
3.07	3 Mbps	Comcast	102%
3.17	3 Mbps	Cox	106%

**Até o momento,
resultados de alguns
estados do Sul e do
Sudeste**

Como o consumidor pode checar a qualidade da sua conexão?



Parâmetro mais fácil de checar – velocidade instantânea?

Está diferente da contratada?

Fundamento geral: Art. 20, III do Código de Defesa do Consumidor

A Anatel permite variação dentro de seus parâmetros. Nos casos em que a variação estiver de acordo será mais controverso o abatimento do preço nos Procons ou Judiciário

Publicidade/O oferta continua sendo fator relevante na reclamação



TJDFT

Poder Judiciário da União

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

[Ouvidoria](#) | [Fale Conosco](#) | [Mapa do Site](#)

[PRINCIPAL](#)

INSTITUCIONAL

[SERVIÇOS](#)

[PUBLICAÇÕES](#)

[PRINCIPAL](#) > [INSTITUCIONAL](#) > [IMPrensa](#) > [NOTÍCIAS](#) > [2012](#) > [OUTUBRO](#) > [JUIZ CONDENA EMPRESA DE TELEFONIA POR](#)

JUIZ CONDENA EMPRESA DE TELEFONIA POR INDUZIR CONSUMIDORES AO ERRO

por VS — publicado em 02/10/2012 18:15

O juiz da 21ª Vara Cível de Brasília condenou a GVT a depositar 10% do lucro líquido de sua sucursal no Distrito Federal no ano de 2011, como compensação por danos morais coletivos. A empresa terá que reparar cada consumidor lesado pela diferença entre a velocidade de conexão à Internet paga e a que pode receber.

O juiz também determinou à GVT que ao apresentar publicidade de produtos que tenham ressalva técnica de impossibilidade de fornecimento do prometido, inclua advertência em fonte de tamanho igual ao empregado para o anúncio do produto e observe, no caso de publicidade na TV, tempo de exposição suficiente à leitura do texto, sob pena de multa no valor de R\$ 100 mil por violação.

O autor da ação foi o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios que argumentou que a GVT vem promovendo seu serviço de fornecimento de conexão banda-larga em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor, pois oferece mais do que efetivamente consegue entregar. Afirmou que a publicidade do serviço põe em letras minúsculas e quase imperceptíveis as observações que levam os consumidores a verificar que a velocidade esperada pode não ser entregue.

A GVT defendeu que as ressalvas existentes em seu material de campanha são suficientes, pois informam o necessário. Alegou que houve excesso nos pedidos, pois existe apenas uma representação cuja situação era excepcional. Afirmou que o valor pedido de reparação por danos morais coletivos é exagerado e atingiria

Obrigada!

Mariana Alves

E-mail: coex@idec.org.br

O Idec é feito por pessoas
como você.

Associe-se!

www.idec.org.br

