

## Você já paga por algo que jamais terá – entenda a polêmica da internet fixa

Paulo Akiyama (\*)

*Concomitante ao assunto sobre o julgamento do impedimento da Presidente da República, a nação brasileira está à beira de ter sua internet fixa limitada pelas operadoras e até o momento, tudo indica, com apoio do Governo Federal que alega não ter como "intervir", e que está "se esforçando"*

Antes, o ideal é entender a diferença que há entre Megabits e Gigabytes. O primeiro refere-se a velocidade que as operadoras prometem servir na transmissão de dados, tanto remessa como recebimento (Upload e Download). Gigabytes é quantidade de informação que transita na internet, ou seja, aquilo que você baixa ou envia de dados.

A OAB enviou à Anatel um ofício solicitando que não seja possível limitar o acesso dos clientes à banda larga fixa e ameaçou ir à Justiça caso o órgão regular não volte atrás. Em nota, o presidente da OAB, Claudio Lamachia, criticou a agência e classificou a proposta de cobrança como "anti-concorrencial". É inaceitável que uma entidade pública destinada a defender os consumidores opte por normatizar meios para que as empresas os prejudiquem.

O que as empresas de telecomunicação pretendem é restringir a quantidade de dados que transitará pelas redes. Entretanto, sempre foi oferecido isto como ilimitado e o consumidor contrata, na verdade, a velocidade de transmissão (megas).

Porém, mesmo dentro dos esforços que estão realizando as entidades de proteção ao consumidor, tenho notado que não há referências em relação a enorme lesão que todos estão sofrendo ao longo dos anos, que é o pagamento de um serviço que, na prática, não existe. O contrato de 100 Megas de velocidade e Gigabytes ilimitados, que as operadoras prometem fornecer, por exemplo, são entregues somente o mínimo de 20% da banda contratada. A empresa prestadora de serviço não garante fornecer 100%, sendo que tudo isto consta no contrato assinado.

Então, porque contratar 100 Megas de velocidade se vai ter a garantia de 20 Megas (Gigabytes ilimitados)? O contratante dos serviços espera receber, conforme propagandas e no próprio website das empresas, uma velocidade de transmissão de dados que jamais terá.

Isso ocorre também porque ninguém lê o contrato de fornecimento de internet fixa que possui com sua operadora, até porque o documento apresentados no ato da aquisição do serviço se refere a um resumo em vigor, sendo que a parte completa está registrado em um dito cartório de registro de títulos, contendo inúmeras laudas que possuem termos técnicos e, muitas vezes, de difícil interpretação ao usuário. Além disto, em tempos e tempos, ou aditam ou substituem os contratos sem você saber, mas na sua adesão consta que você aceita isto.

Há um afronto da lei que estabelece o perfeito equilíbrio contratual previsto no código civil. O princípio da boa-fé por parte dos contratados "TELES" não existe, ou você adere ou não contrata o serviço totalmente impositivo, nada transparentes, ininteligível ao cidadão comum que passa ser refém.

Entendo que a OAB e demais entidades devem então exigir que as Teles, antes de limitarem os serviços, busquem primeiro garantir o fornecimento "FULL" da banda ofertada bem como requerer que essas venham indenizar todos os usuários que por anos estão sofrendo com a contratação de serviços em que só recebem recebem 20% do que pagam.

A empresas alegam que não possuem infraestrutura para atender a demanda atual de seus usuários que utilizam de streaming, download, e ainda acusam aos serviços do Google (youtube), Facebook (vídeos e demais), NETFLIX, entre outros, que consomem muitos gigabytes de dados e ainda consomem banda de transmissão. Mesmo reconhecendo este fato já

publicamente, querem repassar a conta aos consumidores por meio de lobby político.

Por todos esses motivos, penso que a matéria a ser discutida inicialmente em juízo é:

- 1) venderam e não entregaram, ou seja, o seu contrato é de 100 Megabites de velocidade e você recebe em média 20% do serviço contratado, e quando consegue contatar a TELE e reclama da velocidade, a atendente te responde que está dentro do contratado e que você deveria ler o contrato, ou seja, os 20% mínimos de garantia de fornecimento;
- 2) contrato de adesão que não permite a discussão das cláusulas contratuais, realizado de forma massiva. Ou seja, nao concorda, nao tem o serviço.
- 3) com base no art. 54 do CDC, está sendo infringido o direito do consumidor, combinado com o código civil em seus artigos que regulamentam os contratos versam sobre os contratos de adesão e a forte lesão ao mais vulnerável;
- 4) buscar a indenização por anos de fornecimento de serviços aquém do ofertado e contratado, com base em propaganda enganosa;
- 5) quem sabe ainda, com base nos casos em concretos, tipifica-se algum crime por ofertarem e não entregarem, induzindo terceiro de boa-fé a contratar visando somente o benefício próprio do ofertante, já que confesso de não possuir infraestrutura para atender a demanda que já existe, porém, continuam vendendo planos e mais planos, iludindo terceiro de boa-fé para ser lesado em benefício do ofertante;
- 6) como os órgãos governamentais responsáveis pela fiscalização e autorização de serviços de comunicação deixam de fiscalizar e exigir os serviços, no mínimo praticam o conluio junto com as TELES para lesar o consumidor;
- 7) como argumentos a práticas de lesão e, porque não dizer "estelionato ao consumidor", bem como, prática de "um tipo de coação" pois se não aderir não tem fornecimento, descreve assim o código civil, a coação, para viciar a declaração da vontade, há de ser tal que incuta ao paciente fundado temor de dano iminente e considerável à sua pessoa, à sua família, ou aos seus bens, art. 151 do CC., não faltam provas, indícios e argumentos.

Analisando de forma analógica e olhando a evolução dos serviços da internet desde 2002, quando elaborado o Código Civil atual, o cidadão de hoje é refém da internet para movimentar bancos, acessar o portal da RFB, para obter informações de órgãos públicos, entre eles processos eletrônicos dos TJs, preencher uma DARF, uma guia de recolhimento, remeter a sua declaração do IR, receber informativos de rendimentos, agendar serviços nos órgãos governamentais, e assim por diante, ou seja, o próprio governo e demais, forçaram a população, na sua maioria, a ser usuário da internet.

A adesão dos contratos de serviços como são feitas, na era moderna, não seria uma coação? Se não, o que seria? Mais uma vez citamos: OU ACEITA OS TERMOS OU NÃO CONTRATA, impondo assim a vontade do prestador de serviços sem chances do consumidor poder opinar, aceitando um contrato "PILULA" ou seja, "GOELA ABAIXO".

Argumentos, indícios e provas são robustas e inúmeras. Antes mesmo de lesarem ainda mais o consumidor, é preciso indenizar e reparar os danos causados ao longo de tantos anos, além de provar que é possível prestar os serviços como são ofertados por seu telemarketing agressivo.

(\*) É possui formação em economia e direito. Sócio do escritório Akiyama Advogados Associados. Seu escritório possui atuação em direito empresarial e direito de família, bem como demais ramos do direito. www.akiyamaadvogadosesemsaopaulo.com.br; FB akiyama advogados; akiyama@akiyama.adv.br

# Tecnologia x crise: parar ou evoluir?

Não permita que o pânico se instale em sua empresa e aproveite o momento para apostar em inovações que alavancarão o negócio

Reynaldo Ajauskas (\*)

Estamos rodeados de notícias e acontecimentos complexos, seja no cenário político ou econômico, e vivemos uma das maiores crises já enfrentadas no Brasil. O tempo passa, lá se foi o primeiro trimestre, e somos arrastados de volta, literalmente, em marcha a ré! Esse é o momento de se reorganizar, replanejar, analisar cuidadosamente tudo que será gasto, revisar os contratos e custos.

Mas, se você se curvar à crise e ao pânico e não repensar, não conseguirá enxergar nenhuma das oportunidades que aparecem. Foque o seu pensamento e direcione a sua energia pra isso. Faça agora, neste momento, o seu planejamento de maneira serena e estratégica, pois as oportunidades vão surgir daí: do seu próprio negócio, das suas próprias ideias e as de sua equipe.

A melhor forma de começar a se reestruturar é apostar na tecnologia da informação, que tem grande poder nestas horas, pois sendo aplicada corretamente pode proporcionar redução



## Número de lojas virtuais cresceu 89% no estado de São Paulo em 2015

Em 2015, o número de pessoas que abriram uma loja virtual no estado de São Paulo cresceu 89%, comparado com o ano de 2014. Segundo levantamento realizado em março deste ano, foram 13.146 novas lojas abertas só na Loja Integrada, (www.lojaintegrada.com.br), plataforma de e-commerce mais popular do Brasil, com 280 mil lojas criadas.

O levantamento mostrou ainda que o segmento que mais se destacou em São Paulo durante o ano passado foi o de artigos para bebê, ficando pela primeira vez entre os 5 que mais venderam no ano. Em 2015, esse nicho faturou cerca de R\$ 1.2 milhão só na plataforma da Loja Integrada. Outros segmentos que também apresentaram bons resultados foram: Moda e Acessórios, com crescimento de 17%, e Perfumaria e Cosmético, com 16%.

"O consumidor está em busca de economia e comprar do pequeno lojista virtual é uma opção mais vantajosa para produtos de nichos, como artigos para bebês, por exemplo", diz Adriano Caetano, especialista em comércio eletrônico e Diretor da Loja Integrada.

A Lojista Daniela Cabrera, da loja Letiti identificou um nicho de mercado que ainda não existia no Brasil. Começou a produzir um acessório para bebês conhecido como "meias sapatinhos" e vender pela internet. "Abri minha loja virtual de roupas personalizadas para bebês em junho de 2015. Com o e-commerce, consegui



trabalhar de casa e ficar perto da minha filha. Mesmo com a crise, após 9 meses de loja virtual consegui capital para montar meu quiosque e expor minhas peças. Hoje atendemos o Brasil todo e temos pedidos até internacionais. Estamos crescendo" conta Daniela.

Para quem pretende investir no e-commerce em 2016, acontece em São Paulo, no próximo dia 28 de abril, (quinta-feira) o Ciclo MPE, net. Durante todo o evento, serão ministrados seminários gratuitos para capacitar micro e pequenos empreendedores interessados em abrir uma loja na internet ou aprimorar o seu negócio.

Entre as palestras, o especialista em comércio eletrônico Adriano Caetano apresenta

as principais dicas para quer abrir um e-commerce mas não entende da tecnologia. O Ciclo MPE é iniciativa da Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (camara-e.net) e as inscrições podem ser feitas gratuitamente pela internet.

Ciclo MPE SP

Endereço:

Quando: 28 de abril às 8h

Auditório da escola de negócios do Sebrae-SP

Alameda Nothmann, 598, Campos Elíseos

Inscrições Gratuitas: <http://www.ciclo-mpe.net/web/inscricao/index/eventid/122>

## News @

### Payu e Bcash se unem

@O grupo Naspers, uma das maiores empresas de Internet e mídia do mundo, com presença em mais de 133 países, unifica suas soluções de meios de pagamento no Brasil sob a marca PayU. Com essa decisão, os clientes Bcash, solução de pagamento online, e Fcontrol, solução antifraude, passam a desfrutar de uma empresa com atuação em 16 países, mais de 10 milhões de consumidores registrados e 2,2 bilhões de transações em todo o mundo. São mais de 250 opções de pagamento oferecidas e 80 delas disponibilizadas na América Latina (www.payu.com.br) e (www.naspers.com).

### Baidu Brasil vai premiar novos insights sobre o futuro de aplicativos

@Desde 28 de abril, os estudantes das áreas de negócios digitais, administração, marketing e comunicação são convidados a responder a pergunta "Como você imagina novas formas de monetização para aplicativos mobile?" e participar do desafio Baidu Class Project Challenge para incentivar novos insights da tecnologia móvel no futuro. Para a inscrição, grupos de até 3 participantes, sendo ao menos um universitário, de todo o país podem enviar suas perspectivas pelo site do desafio (<http://ideationchallenges.com.br/challenges>) até o dia 20 de maio. Os autores das melhores respostas serão selecionados para comparecerem a sede do Baidu em São Paulo, onde poderão conhecer o escritório, fazer networking com toda a equipe e defender os posicionamentos. A iniciativa vencedora será premiada com um voucher no valor de R\$1.500,00 a ser utilizado no site Peixe Urbano no período de dois meses.

### Tecnologia de compressão de vídeo Zipstream chega a câmeras PTZ

@A tecnologia de compressão de vídeos Zipstream, que reduz em 50% ou mais a necessidade de largura de banda e storage em sistemas de videomonitoramento, está disponível agora para câmeras

móveis, ou PTZ (Pant, Tilt e Zoom). O menor volume de dados a serem trafegados viabiliza projetos com banda larga limitada e permite economizar em armazenamento. A tecnologia Zipstream é compatível com o padrão H.264, amplamente adotado na indústria de segurança eletrônica, e se ajusta às câmeras PTZ de forma automática.

### e-Book gratuito sobre tendências de SEO

@No Brasil, o Google é utilizado por mais de 94% dos internautas. Por isso, estar bem posicionado na principal ferramenta de busca é essencial para os negócios. De olho nessa necessidade, a Cadastra, agência digital pioneira em SEO e Paid Search no país, acaba de publicar o e-Book SEO Insights & Trends 2016, para trazer informação aos profissionais de marketing digital. O e-Book é assinado por Gustavo Bacchin, COO da Cadastra e um dos poucos especialistas em SEO do mundo convidados a participar do "Search Engine Ranking Factors" da Moz.com, a mais importante pesquisa independente sobre fatores de posicionamento no Google, e Victor Magalhães, SEO & BI Director da Cadastra. O e-Book pode ser baixado gratuitamente pelo link: ([www.cadastra.com.br/insights/ebook/seo-insights-trends-2016](http://www.cadastra.com.br/insights/ebook/seo-insights-trends-2016)).

### Integração com Nimble Storage

@A Veeam@ Software, provedora inovadora de soluções que entregam Disponibilidade para a Empresa Always-On™, anuncia hoje que a companhia vai expandir sua integração de armazenamento existente para incluir a Nimble Storage como parte da solução Veeam Availability Suite™ versão 9.5, a ser lançada ainda neste ano. O custo e as consequências de paradas no sistema e dados perdidos colocam um desafio significativo para atender aos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) modernos para a Disponibilidade de dados e aplicações. Além das integrações existentes com ofertas de armazenamento corporativo da HPE, NetApp e EMC, a Veeam irá adicionar uma integração com a Nimble Storage dentro do Veeam Availability Suite™ versão 9.5, resultando no aumento da Disponibilidade e no melhor desempenho operacional para todos os usuários de Nimble Storage.