

PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA BANDA LARGA FIXA: QUALIDADE DO SERVIÇO E EFETIVIDADE DA REGULAÇÃO DA ANATEL NO BRASIL

CONSUMER PROTECTION IN FIXED BROADBAND: SERVICE QUALITY AND
EFFECTIVENESS OF ANATEL REGULATION IN BRAZIL

Ciências Sociais Aplicadas • 16/10/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/792095773](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/792095773)

Wisdamy Sousa Bastos de Araújo¹

Iara Barros Barbosa²

RESUMO

O presente estudo analisa a proteção jurídica do consumidor de banda larga fixa no Brasil, com foco na articulação entre o Código de Defesa do Consumidor e a regulação setorial da Agência Nacional de Telecomunicações. A pesquisa adota abordagem qualitativa, com objetivos descritivos e analíticos, e utiliza procedimentos bibliográfico e documental. O levantamento reúne doutrina consumerista e regulatória, legislação, atos normativos consolidados da Anatel, documentos institucionais e julgados selecionados do Superior Tribunal de Justiça, com recorte documental principal entre 2018 e setembro de 2026. O estudo delimita a relação de consumo no Serviço de Comunicação Multimídia, sistematiza deveres de informação, qualidade, atendimento e ressarcimento, e examina dados oficiais de reclamações de 2025 e precedentes sobre publicidade de banda larga e perda do tempo do consumidor. Os resultados indicam que o modelo regulatório oferece instrumentos relevantes de transparência, comparação de ofertas, ressarcimento e tratamento de reclamações, mas os dados da Anatel registraram aumento de 6,5% nas reclamações de banda larga fixa em 2025 e crescimento de 29,01% nas queixas sobre cancelamento, evidenciando limites de implementação. Conclui-se que a proteção é juridicamente estruturada, porém sua efetividade depende da observância concreta das regras, da fiscalização regulatória e do acesso do consumidor a mecanismos resolutivos de tutela.

Palavras-chave: Banda larga fixa; Direito do Consumidor; Anatel; Qualidade do serviço; Regulação.

ABSTRACT

This study analyzes the legal protection of fixed broadband consumers in Brazil, focusing on the interaction between the Consumer Protection Code and the sector-specific regulation issued

by the National Telecommunications Agency. The research adopts a qualitative approach, with descriptive and analytical objectives, and uses bibliographic and documentary procedures. The survey includes consumer and regulatory law scholarship, legislation, consolidated Anatel regulations, institutional documents, and selected decisions of the Superior Court of Justice, with the main documentary time frame extending from 2018 to September 2026. The study defines the consumer relationship within the Multimedia Communication Service, systematizes duties concerning information, quality, customer service, and reimbursement, and examines official 2025 complaint data and precedents concerning broadband advertising and consumer time loss. The findings show that the regulatory model provides relevant instruments for transparency, offer comparison, reimbursement, and complaint handling. However, Anatel data recorded a 6.5% increase in fixed broadband complaints in 2025 and a 29.01% rise in cancellation complaints, revealing implementation limits. The study concludes that consumer protection is legally structured, but its effectiveness depends on actual compliance with the rules, regulatory oversight, and consumer access to effective redress mechanisms.

Keywords: Fixed broadband; Consumer Law; Anatel; Service quality; Sector-specific regulation.

1. INTRODUÇÃO

A banda larga fixa integra a infraestrutura cotidiana de acesso a serviços públicos, educação, trabalho, comunicação e atividades econômicas. No plano jurídico, entretanto, o objeto deste estudo não é a internet em sentido amplo, nem os provedores de aplicações digitais. A análise concentra-se na relação de consumo entre o usuário e a prestadora de banda larga fixa enquadrada como Serviço

de Comunicação Multimídia, SCM, serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado em regime privado e sujeito à regulação da Agência Nacional de Telecomunicações, Anatel (ANATEL, 2025a).

Essa delimitação é necessária porque a prestação do SCM possui disciplina regulatória própria e não se confunde com a atividade de provedores de aplicações prevista no Marco Civil da Internet. A relação contratual de banda larga fixa submete-se ao Código de Defesa do Consumidor, à Lei Geral de Telecomunicações e aos atos regulatórios da Anatel, que estabelecem deveres relacionados à informação, qualidade, atendimento, faturamento, ressarcimento e tratamento de reclamações (BRASIL, 1990; BRASIL, 1997; ANATEL, 2023).

A atualidade do problema aparece nos dados oficiais de reclamações. Segundo o Panorama de Reclamações de 2025, divulgado pela Anatel em março de 2026, a banda larga fixa apresentou aumento de 6,5% no número de reclamações em relação a 2024, equivalente a 28,6 mil registros adicionais. No mesmo período, as reclamações sobre cancelamento na banda larga fixa cresceram 29,01%, enquanto as queixas relacionadas a qualidade, funcionamento e reparo apresentaram redução.

Os dados não permitem, isoladamente, generalizar a qualidade de todas as prestadoras, mas demonstram a persistência de conflitos relevantes na execução contratual (ANATEL, 2026a). Nesse contexto, o problema de pesquisa é formulado nos seguintes termos: em que medida o Código de Defesa do Consumidor e a regulação da Anatel oferecem proteção efetiva ao usuário diante das falhas de qualidade na prestação do serviço de banda larga fixa no Brasil? A expressão proteção efetiva é examinada dentro dos limites da pesquisa

documental, mediante confronto entre normas, documentos oficiais, dados institucionais e precedentes selecionados, sem pretensão de realizar aferição empírica nacional da qualidade do mercado.

O objetivo geral consiste em analisar a proteção jurídica do consumidor de banda larga fixa no Brasil, examinando a articulação entre o Código de Defesa do Consumidor, o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações, RQUAL, e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, RGC, e avaliando, a partir de literatura, jurisprudência e documentos oficiais, os limites de efetividade dos mecanismos de qualidade, informação, ressarcimento e resolução de conflitos.

Como objetivos específicos, busca-se delimitar a relação de consumo e as vulnerabilidades relevantes no SCM; sistematizar os deveres de qualidade, informação, atendimento, regularidade contratual e ressarcimento previstos no CDC e na regulação da Anatel; examinar decisões judiciais e dados institucionais sobre falhas recorrentes e mecanismos de tutela; e avaliar os limites e as possibilidades de efetividade do modelo protetivo.

A organização desses objetivos corresponde aos blocos do desenvolvimento e orienta a resposta ao problema de pesquisa. A justificativa reside na necessidade de distinguir a existência formal de direitos da capacidade concreta de fazê-los funcionar nas relações de consumo. A regulação setorial foi atualizada nos últimos anos, inclusive com a entrada em vigor do RGC em 1º de setembro de 2025, a atualização do Plano Geral de Metas de Competição em 2025 e a evolução dos instrumentos de qualidade e transparência.

A relevância acadêmica decorre, portanto, do exame integrado entre Direito do Consumidor e regulação de telecomunicações em um serviço de ampla utilização social (ANATEL, 2025b; ANATEL, 2025c). O trabalho está estruturado em seis seções. Após esta introdução, a seção 2 apresenta a metodologia. A seção 3 delimita o regime jurídico da relação de consumo e as vulnerabilidades pertinentes ao SCM. A seção 4 examina a regulação da Anatel e os deveres das prestadoras. A seção 5 desenvolve a análise crítica das falhas recorrentes, das evidências documentais e dos mecanismos de tutela. A seção 6 apresenta a conclusão, responde ao problema de pesquisa, retoma os objetivos e explicita os limites da investigação.

2. METODOLOGIA

A pesquisa adota abordagem qualitativa, com objetivos descritivos e analíticos, e utiliza procedimentos bibliográfico e documental. O levantamento bibliográfico reúne obras e artigos sobre Direito do Consumidor, vulnerabilidade digital e regulação das telecomunicações. A pesquisa documental compreende a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Telecomunicações, o Marco Civil da Internet, atos normativos da Anatel, documentos institucionais e julgados selecionados do Superior Tribunal de Justiça.

As fontes foram escolhidas pela pertinência direta ao problema, autoridade institucional e atualidade, com prioridade para textos normativos consolidados e documentos oficiais. O material foi organizado por categorias de vulnerabilidade, qualidade, informação, regularidade, ressarcimento e tutela, e examinado mediante análise jurídico-dogmática e comparação entre o regime geral consumerista e a regulação setorial.

O método de abordagem é dedutivo, porque parte de premissas gerais do sistema de proteção do consumidor e da regulação das telecomunicações para examinar situações específicas relacionadas à prestação de banda larga fixa. O raciocínio é empregado para verificar como princípios e normas gerais se projetam sobre deveres regulatórios concretos, sem converter a pesquisa em levantamento estatístico próprio ou investigação de campo (Marconi; Lakatos, 2021; Gil, 2022).

O recorte documental principal compreende o período de 2018 a setembro de 2026. O marco inicial decorre do julgamento do REsp 1.540.566/SC, utilizado na análise do dever de informação em publicidade de banda larga, e o marco final corresponde à revisão do artigo. Normas estruturantes anteriores, como a Constituição Federal de 1988, o CDC de 1990, a LGT de 1997 e o Marco Civil da Internet de 2014, integram o corpus por serem indispensáveis à fundamentação jurídica, embora estejam fora do recorte contemporâneo principal.

No campo regulatório, o corpus inclui a Resolução nº 717/2019, que aprovou o RQUAL, a Resolução nº 765/2023, que aprovou o RGC, a Resolução nº 783/2025, que aprovou o Plano Geral de Metas de Competição, o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações vigente, documentos operacionais e páginas oficiais da Anatel. Também são considerados o Decreto nº 12.975/2026, quando pertinente à disciplina de guarda da porta lógica de origem, e documentos oficiais de qualidade e reclamações. O Decreto nº 12.976/2026 não é utilizado como fundamento dessa obrigação porque possui objeto distinto, voltado à proteção das mulheres na internet (BRASIL, 2026a; BRASIL, 2026b).

A seleção jurisprudencial utiliza precedentes do Superior Tribunal de Justiça diretamente relacionados aos temas centrais. O REsp 1.540.566/SC, julgado em 2018, é examinado quanto à publicidade de banda larga e ao dever de informação. O REsp 1.962.275/GO, julgado em 2024 sob o Tema 1.156, é utilizado para demonstrar que o simples descumprimento de prazo não gera automaticamente dano moral individual, exigindo cautela na aplicação da teoria do desvio produtivo.

Os critérios de seleção foram pertinência temática, autoridade do tribunal, relação direta com o problema e utilidade para evitar análise jurisprudencial unilateral (STJ, 2018; STJ, 2024). Quanto aos dados institucionais, utiliza-se o Panorama de Reclamações de 2025, divulgado pela Anatel em 18 de março de 2026 e consultado em 15 de setembro de 2026. Não houve extração autônoma de base bruta nem aplicação de filtros próprios sobre registros individualizados.

O estudo reproduz apenas indicadores consolidados oficialmente para a banda larga fixa, especialmente variação anual de reclamações e assuntos reclamados. Esses dados têm função contextual e documental e não autorizam generalização empírica sobre todas as prestadoras, municípios ou consumidores do país (ANATEL, 2026a).

Não são realizados questionários, entrevistas, formulários, observação de campo ou coleta primária. A análise combina doutrina, normas, documentos oficiais e jurisprudência, com conferência cruzada entre as fontes citadas no corpo do texto e a lista de referências. Esse procedimento busca assegurar coerência entre problema, objetivos, evidências utilizadas e conclusões apresentadas.

3. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E RELAÇÃO JURÍDICA NO SERVIÇO DE BANDA LARGA FIXA

A Constituição Federal estabelece a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica, o que confere fundamento constitucional ao microssistema instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1988). No setor de telecomunicações, essa proteção convive com a regulação técnica e econômica da Anatel, formando um regime de complementaridade entre normas gerais de consumo e normas setoriais.

O CDC reconhece a vulnerabilidade do consumidor como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo e assegura direitos como informação adequada, proteção contra práticas abusivas, reparação de danos e facilitação da defesa de direitos (BRASIL, 1990). Para a banda larga fixa, a vulnerabilidade técnica e informacional é particularmente relevante, porque o consumidor normalmente não domina os parâmetros de rede, os critérios de medição ou as regras regulatórias que definem a prestação.

A doutrina consumerista utiliza essas assimetrias para justificar deveres reforçados de transparência e boa-fé (Marques, 2019; Miragem, 2024). A vulnerabilidade digital pode contribuir para a compreensão da relação quando estiver conectada ao modo de contratação, atendimento e gestão do serviço de banda larga fixa. Entretanto, conceitos próprios de plataformas, como dark patterns, publicidade comportamental e moderação de conteúdo, não são automaticamente transferidos ao SCM. O foco permanece na assimetria de informação, na complexidade técnica da conexão, na contratação por adesão e na dependência do consumidor dos

canais e registros mantidos pela prestadora (Marques; Mucelin, 2022).

A relação entre usuário final e prestadora de SCM enquadra-se, em regra, nos conceitos de consumidor, fornecedor e serviço previstos nos arts. 2º e 3º do CDC. A prestadora exerce profissionalmente atividade remunerada de telecomunicações e o usuário utiliza a conexão como destinatário final. Quando se discute eventual aplicação do CDC a pessoas jurídicas ou profissionais, a análise deve observar a teoria finalista mitigada e a demonstração concreta de vulnerabilidade, evitando enunciados genéricos sem identificação do precedente aplicável (Miragem, 2024).

O objeto deste artigo é a banda larga fixa remunerada, razão pela qual não é necessário transportar para a análise a discussão sobre remuneração indireta de plataformas gratuitas. Essa retirada evita confusão entre provedores de aplicações, que exploram modelos econômicos próprios, e prestadoras de SCM, responsáveis pela conexão à internet. O Marco Civil da Internet permanece relevante por estabelecer princípios, direitos e deveres para o uso da rede e por preservar a incidência da legislação consumerista nas relações de consumo (BRASIL, 2014).

A responsabilidade do fornecedor de serviços por defeitos na prestação é objetiva nos termos do art. 14 do CDC, sem prejuízo da necessidade de demonstração do dano e do nexo causal quando se busca reparação civil. Também são aplicáveis os deveres de informação, vinculação da oferta e proteção contra publicidade enganosa. No REsp 1.540.566/SC, o STJ examinou publicidade de banda larga que não informava adequadamente limitações de

velocidade e reconheceu a relevância da informação essencial para a decisão do consumidor (STJ, 2018).

A conectividade possui elevada relevância social, mas essa constatação não autoriza equiparar automaticamente o SCM ao regime de serviço público essencial para fins do art. 22 do CDC. O SCM é serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado em regime privado. O Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações vigente distingue os regimes público e privado e esclarece que, no regime privado, não incidem as obrigações de universalização e continuidade asseguradas pela União próprias do regime público. Isso não elimina deveres contratuais, consumeristas e regulatórios de qualidade, regularidade e ressarcimento, mas exige fundamentação juridicamente precisa (ANATEL, 2025a).

4. REGULAÇÃO DA ANATEL E DEVERES DAS PRESTADORAS DE BANDA LARGA FIXA

A Lei Geral de Telecomunicações atribui à União a organização dos serviços de telecomunicações e institui a Anatel como entidade reguladora, com competências normativas, fiscalizatórias e sancionatórias. A LGT assegura aos usuários acesso com padrões de qualidade e regularidade adequados à natureza do serviço, informação sobre condições de prestação e reparação de danos, direitos que dialogam com o CDC (BRASIL, 1997).

No regime atualmente vigente, o SCM é definido como serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado em regime privado, apto a possibilitar o provimento de conexão à internet a usuários em área de prestação. Essa definição, consolidada no Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações, reforça a necessidade de

tratar a banda larga fixa como serviço regulado de telecomunicações e não como sinônimo de qualquer atividade realizada na internet (ANATEL, 2025a).

O RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717/2019, organiza a avaliação da qualidade mediante índices e indicadores técnicos e de relacionamento. O modelo utiliza o Índice de Qualidade do Serviço, IQS, o Índice de Qualidade Percebida, IQP, e o Índice de Reclamações, IR, que integram a atribuição dos Selos de Qualidade. Para a banda larga fixa, o IQS considera indicadores como cumprimento de velocidade, latência, variação de latência, perda de pacotes, disponibilidade e cumprimento de prazo, além de critérios de bonificação definidos nos documentos operacionais (ANATEL, 2019; ANATEL, 2026b).

O RQUAL também prevê indicadores informativos, entre eles o tempo médio de instalação, reparo e mudança de endereço, o tempo médio de espera para atendimento, o tratamento de reclamações na Anatel, a velocidade de download e upload e a experiência de uso de aplicações. Esses indicadores não devem ser confundidos com os componentes formais do IQS. A versão operacional vigente em 2026 está detalhada no Manual Operacional e no Documento de Valores de Referência, o que exige que a interpretação dos efeitos regulatórios considere a articulação entre regulamento e documentos técnicos (ANATEL, 2026b).

Os Selos de Qualidade variam de A a E e são publicados anualmente, permitindo comparação do desempenho por prestadora e recorte geográfico. Nos selos municipais, a Anatel considera o IQS; nos recortes estadual e nacional, são utilizados IQS, IR e IQP. O selo possui função informativa e regulatória, mas não

deve ser tratado isoladamente como prova automática de inadimplemento contratual individual. A situação concreta do consumidor depende da oferta contratada, do evento ocorrido e das regras aplicáveis ao caso (ANATEL, 2026c).

A disciplina das Prestadoras de Pequeno Porte deve observar o Plano Geral de Metas de Competição aprovado pela Resolução nº 783/2025. O conceito vigente considera PPP o grupo com participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atua. Portanto, é incorreta a utilização do critério de menos de 5.000 acessos ativos.

As assimetrias regulatórias e obrigações simplificadas devem ser verificadas no guia oficial da Anatel e na regulamentação específica, porque variam conforme a obrigação analisada (ANATEL, 2025c; ANATEL, 2026d). O RGC, aprovado pela Resolução nº 765/2023, entrou em vigor em 1º de setembro de 2025 e, portanto, constitui norma vigente e não cenário futuro. O regulamento estrutura direitos relacionados a oferta, contratação, atendimento, cobrança e ressarcimento.

Toda oferta deve ser registrada em sistema da Anatel antes da comercialização, e as prestadoras devem disponibilizar informações que permitam ao consumidor identificar as condições de preço, acesso e fruição do serviço (ANATEL, 2023). Entre os instrumentos de transparência destaca-se a Etiqueta Padrão, entregue juntamente com o contrato no momento da contratação.

Ela resume informações relevantes da oferta, como preço, tecnologia, velocidade, fidelização e condições de uso, favorecendo comparação e compreensão pelo consumidor. A obrigação decorre

do RGC e de atos complementares de implementação, razão pela qual a análise deve evitar atribuir toda a disciplina exclusivamente ao RQUAL (ANATEL, 2023; ANATEL, 2025d). O regime de ressarcimento também exige leitura atualizada. O RGC assegura devolução em dobro de valores pagos indevidamente, com atualização e juros segundo as regras aplicáveis, e prevê ressarcimento automático proporcional ao período de indisponibilidade do serviço.

Paralelamente, o RQUAL disciplina interrupções e a Anatel mantém regras específicas para operacionalização do ressarcimento. Em 2026, a própria Agência incluiu em sua agenda regulatória a reavaliação de dispositivos do RQUAL relativos a ressarcimento, justamente para compatibilizá-los com o RGC atualizado (ANATEL, 2025e; ANATEL, 2026e).

A atualização normativa de 2026 também exige precisão quanto aos Decretos nº 12.975 e nº 12.976. O Decreto nº 12.975/2026 alterou o Decreto nº 8.771/2016 e disciplinou a guarda da porta lógica de origem quando necessária à identificação inequívoca do terminal ou enlace. O Decreto nº 12.976/2026 possui objeto distinto, voltado à proteção de mulheres na internet e ao enfrentamento da violência em ambiente digital, razão pela qual não pode ser citado como fundamento conjunto da obrigação de guarda da porta lógica (BRASIL, 2026a; BRASIL, 2026b).

5. QUALIDADE DO SERVIÇO, EVIDÊNCIAS DOCUMENTAIS E EFETIVIDADE DA PROTEÇÃO

A efetividade do modelo protetivo não pode ser inferida apenas da existência de normas, para evitar conclusões abstratas, esta seção

organiza a análise a partir de problemas documentados, identifica a norma ou mecanismo de tutela correspondente e explicita os limites das evidências disponíveis. O objetivo não é medir empiricamente todo o mercado, mas verificar se os instrumentos jurídicos existentes oferecem respostas adequadas aos problemas que aparecem nos documentos oficiais e na jurisprudência selecionada.

O primeiro eixo é a transparência na oferta e na contratação. O REsp 1.540.566/SC demonstra que informações essenciais sobre velocidade de banda larga podem ser juridicamente relevantes para a formação da decisão do consumidor. No plano regulatório atual, o registro prévio das ofertas, a Etiqueta Padrão e a entrega do contrato procuram reduzir assimetrias informacionais. O mecanismo de tutela consiste na vinculação da oferta, no dever de informação e na possibilidade de responsabilização por publicidade enganosa ou descumprimento contratual.

O limite está no fato de que transparência documental, por si só, não garante que o consumidor compreenda todos os parâmetros técnicos ou consiga demonstrar facilmente a falha individual (STJ, 2018; ANATEL, 2025d). O segundo eixo envolve cancelamento e execução contratual. O Panorama de Reclamações de 2025 registra aumento de 29,01% das reclamações sobre cancelamento na banda larga fixa, pelo segundo ano consecutivo, inclusive entre prestadoras de pequeno porte.

A norma aplicável inclui deveres de atendimento e regras sobre ofertas e encerramento contratual previstas no RGC. Como resposta institucional, a Anatel informou a abertura de processos de fiscalização regulatória e inspeções voltadas ao tema. O dado indica dificuldade relevante na experiência do consumidor, mas não

permite concluir que todas as prestadoras descumprem a norma ou que todo pedido de cancelamento gera dano indenizável (ANATEL, 2026a).

O terceiro eixo é a qualidade técnica. Em 2025, as reclamações de banda larga fixa aumentaram 6,5% no total, mas as queixas sobre qualidade, funcionamento e reparo diminuíram, enquanto cobrança e cancelamento cresceram. Esse resultado impede uma leitura simplista de deterioração geral da rede. O RQUAL oferece indicadores técnicos, selos e mecanismos de acompanhamento, e a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2025 registrou melhora estatisticamente significativa na satisfação com a banda larga fixa. Assim, os documentos oficiais apontam cenário misto: melhora percebida em aspectos de qualidade coexistindo com crescimento de conflitos contratuais e de atendimento (ANATEL, 2026a; ANATEL, 2026f).

O quarto eixo é o ressarcimento por indisponibilidade. A regulamentação prevê compensação automática e proporcional ao período em que o serviço permaneceu indisponível, sem exigir iniciativa individual do consumidor para cada interrupção. O mecanismo reduz custo de transação e concretiza a reparação econômica mínima pela falta de serviço. Contudo, a efetividade depende da correta identificação da indisponibilidade, do processamento do crédito e da fiscalização. A revisão regulatória aberta em 2026 sobre dispositivos de ressarcimento evidencia que a própria Agência reconhece necessidade de harmonizar o RQUAL com o RGC vigente (ANATEL, 2025e; ANATEL, 2026e).

O quinto eixo diz respeito à perda de tempo do consumidor em tentativas de solução. A teoria do desvio produtivo pode contribuir

para a análise de situações em que a conduta do fornecedor impõe esforço anormal e relevante ao consumidor. Entretanto, não se deve afirmar que qualquer atraso ou dificuldade de atendimento produz automaticamente dano moral. No REsp 1.962.275/GO, Tema 1.156, o STJ decidiu que o simples descumprimento do tempo previsto para atendimento bancário não gera dano moral individual *in re ipsa*, exigindo demonstração de circunstâncias que ultrapassem o mero aborrecimento.

Embora o precedente trate de serviço bancário, sua ratio recomenda cautela na transposição automática da teoria para conflitos de telecomunicações (STJ, 2024). A partir desse precedente, a análise de eventual dano moral em banda larga fixa deve considerar a intensidade da conduta, a duração do problema, a reiteração das tentativas de solução, o prejuízo concretamente demonstrado e o nexo causal. Isso permite reconhecer a relevância jurídica do tempo desperdiçado sem transformar toda falha regulatória ou contratual em dano moral presumido. A função da jurisprudência, nesse ponto, é oferecer critério de contenção e equilíbrio à argumentação consumerista.

No plano administrativo, os canais da Anatel e dos órgãos de defesa do consumidor funcionam como mecanismos complementares de tutela. As reclamações registradas na Anatel são encaminhadas às prestadoras e também servem de insumo para regulação responsiva e fiscalização. O aumento de reclamações em 2025 motivou medidas específicas da Agência em temas como cobrança e cancelamento.

A existência desses canais demonstra capacidade institucional de resposta, mas os próprios dados de reclamações mostram que a

presença de mecanismos formais não elimina dificuldades de execução contratual (ANATEL, 2026a). Programas internos de conformidade podem atuar preventivamente na redução de descumprimentos, especialmente quando utilizam reclamações, ouvidoria e indicadores de qualidade para corrigir causas recorrentes.

Neste trabalho, é tratado apenas como medida preventiva dentro dos mecanismos de tutela e não como eixo autônomo. Essa opção preserva a coerência entre a delimitação do tema, os objetivos e a profundidade efetivamente dedicada ao assunto (Miragem, 2022). A análise conjunta evidencia que a proteção do consumidor de banda larga fixa é juridicamente estruturada e possui instrumentos específicos de transparência, qualidade, ressarcimento e tratamento de conflitos.

Ao mesmo tempo, a documentação de 2025 revela que problemas de cancelamento, cobrança e atendimento permanecem relevantes. A efetividade, portanto, não pode ser afirmada de forma absoluta: ela varia conforme a implementação das regras pelas prestadoras, a capacidade fiscalizatória da Anatel, a qualidade dos canais de solução e a possibilidade de o consumidor produzir ou acessar evidências de descumprimento.

6. CONCLUSÃO

A pergunta de pesquisa pode ser respondida no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor e a regulação da Anatel oferecem estrutura jurídica relevante e relativamente abrangente para proteger o usuário de banda larga fixa, mas a proteção não se mostra plenamente efetiva apenas pela existência das normas. Os

documentos oficiais de 2025 demonstram que, mesmo com instrumentos de transparência, qualidade, ressarcimento e atendimento, persistem conflitos expressivos, sobretudo em cancelamento e cobrança.

Assim, a efetividade depende da implementação concreta das obrigações, da fiscalização e da capacidade de resolução das reclamações. Quanto ao primeiro objetivo específico, a pesquisa delimita que a relação analisada é aquela estabelecida entre usuário e prestadora de banda larga fixa enquadrada como SCM. Essa delimitação impede a confusão entre prestadoras de conexão e provedores de aplicações. Também evidencia que vulnerabilidades técnicas e informacionais são pertinentes ao SCM, enquanto categorias próprias de plataformas digitais somente devem ser utilizadas quando possuírem conexão demonstrada com a contratação ou execução do serviço.

Em relação ao segundo objetivo, a análise sistematiza deveres de informação, qualidade, atendimento, regularidade contratual e ressarcimento previstos no CDC e na regulação setorial. O RGC vigente desde setembro de 2025 reforça transparência de ofertas, entrega de Etiqueta Padrão, regras de contratação e mecanismos de ressarcimento. O RQUAL, por sua vez, organiza a avaliação da qualidade mediante índices, indicadores e selos. A articulação entre esses instrumentos exige leitura consolidada das normas e de seus documentos operacionais, evitando atribuições incorretas de competências ou efeitos jurídicos.

Quanto ao terceiro objetivo, os dados oficiais e precedentes selecionados mostram que as falhas não se concentram exclusivamente na qualidade técnica. Em 2025, a banda larga fixa

registrou aumento total de reclamações e crescimento acentuado das queixas sobre cancelamento, ao mesmo tempo em que diminuíram as reclamações de qualidade, funcionamento e reparo. No campo jurisprudencial, o REsp 1.540.566/SC reforça o dever de informação na publicidade de banda larga, enquanto o REsp 1.962.275/GO demonstra que perda de tempo e atraso não produzem automaticamente dano moral individual.

No quarto objetivo, conclui-se que o modelo protetivo possui possibilidades concretas de efetividade, como transparência padronizada, indicadores de qualidade, ressarcimento automático, canais administrativos e fiscalização responsiva. Seus limites aparecem quando a informação não se converte em compreensão, quando o consumidor enfrenta dificuldades de cancelamento ou cobrança, quando há assimetria probatória e quando a resposta institucional não evita a repetição do problema.

A efetividade deve ser entendida, portanto, como resultado da interação entre norma, cumprimento empresarial, fiscalização e acesso à tutela. A pesquisa possui limitações. Não houve coleta primária, entrevistas ou aferição própria de velocidade e qualidade. O recorte documental concentra-se principalmente entre 2018 e setembro de 2026, e os dados quantitativos utilizados são os consolidados pela Anatel para 2025, sem extração de base bruta ou filtros próprios.

A amostra jurisprudencial é intencional e temática, não exaustiva. Por essas razões, os resultados não autorizam generalização empírica sobre todas as prestadoras, regiões ou consumidores do país. Como encaminhamento, estudos futuros podem ampliar o corpus com séries históricas de reclamações, decisões judiciais de

diferentes tribunais, dados municipais de qualidade e comparação entre prestadoras de diferentes portes.

Dentro dos limites desta investigação, a principal conclusão é que a proteção do consumidor de banda larga fixa depende menos da criação de novos direitos abstratos e mais da aplicação coerente das normas existentes, da atualização regulatória, da fiscalização orientada por evidências e da redução das barreiras que ainda dificultam o exercício desses direitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Agenda Regulatória 2025-2026: item 37**, reavaliação do RQUAL. Brasília, DF, atualização de 1 jul. 2026e. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/agenda-regulatoria/agenda-regulatoria-2025-2026-item-37>. Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Conheça os novos direitos do consumidor de telecom**. Brasília, DF, 17 jul. 2025b. Atualizado em: 31 ago. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/conheca-seus-direitos/direitos-e-deveres>. Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Etiqueta**. Brasília, DF, 17 out. 2025d. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/etiqueta>. Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Guias das PPPs**. 5. ed., rev. 2. Brasília, DF, abr. 2026d. Disponível em:

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/prestadoras-de-pequeno-porte/guia-das-ppps>. Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Panorama de reclamações 2025**. Brasília, DF, 18 mar. 2026a. Disponível em: https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-registra-aumento-nas-reclamacoes-de-servicos-de-telecomunicacoes-em-2025/panorama_de_reclamacoes_2025.pdf/@@display-file/file.

Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida**. Brasília, DF, 23 mar. 2026f. Disponível em: https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/levantamento-da-anatel-mostra-banda-larga-e-telefonia-fixa-com-avanco-na-avaliacao-dos-servicos-melhora-na-percepcao-de-qualidade-e-destaque/apresentacao_pesquisa_2025.pdf/@@display-file/file.

Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações**. Brasília, DF, atualização de 12 ago. 2026b. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/regulamento>. Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025**. Revoga e altera resoluções expedidas pela Anatel e aprova o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações (RGST). Brasília, DF: Anatel, 2025a. Disponível em:

<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2025/2022-resolucao-777>. Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Resolução Anatel nº 783, de 3 de setembro de 2025**. Aprova o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC). Brasília, DF: Anatel, 2025c. Disponível em:

<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2025/2060-resolucao-783>. Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019**. Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL). Brasília, DF: Anatel, 2019. Disponível em:

<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371>.

Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023**. Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. Brasília, DF: Anatel, 2023. Disponível em:

<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/1900-resolucao-765>. Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Ressarcimento**. Brasília, DF, 2025e. Disponível em:

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/conheca-seus-direitos/ressarcimento>. Acesso em: 15 set. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Selos da Qualidade**. Brasília, DF, atualização de 3 jul. 2026c. Disponível em:

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/selos-qualidade>. Acesso em: 15 set. 2026.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 set. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 12.975, de 20 de maio de 2026**. Altera o Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016. Brasília, DF: Presidência da República, 2026a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2026/decreto/d12975.htm. Acesso em: 15 set. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 12.976, de 20 de maio de 2026**. Estabelece diretrizes para a proteção de mulheres na internet e para o enfrentamento da violência contra mulheres em ambiente digital. Brasília, DF: Presidência da República, 2026b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2026/decreto/d12976.htm. Acesso em: 15 set. 2026.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 15 set. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 set. 2026.

BRASIL. **Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.** Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais. Brasília, DF: Presidência da República, 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9472.htm. Acesso em: 15 set. 2026.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. **Vulnerabilidade na era digital:** um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do Direito do Consumidor. *Civilistica.com*, Rio de Janeiro, a. 11, n. 3, p. 1-30, 2022.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor:** o novo regime das relações contratuais. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

MIRAGEM, Bruno. **Compliance e o Direito do Consumidor:** aspectos conceituais. In: MIRAGEM, Bruno; DENSA, Roberta (coord.). *Compliance e relações de consumo*. Indaiatuba: Foco, 2022. p. 1-17. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/artigos/023-Compliance-e-o-direito-do-consumidor-aspectos-conceituais.pdf>. Acesso em: 20 set. 2026.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor.** 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **Recurso Especial nº 1.540.566/SC**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 11 set. 2018. DJe: 18 set. 2018. Brasília, DF: STJ, 2018. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?CodOrgaoJgdr=&SeqCgrmaSessao=&dt=20180918&formato=PDF&nreg=201501542092&salvar=false&seq=1750281&tipo=0>. Acesso em: 20 set. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **Recurso Especial nº 1.962.275/GO**. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Segunda Seção. Tema Repetitivo 1.156. Julgado em 24 abr. 2024. DJe: 29 abr. 2024. Brasília, DF: STJ, 2024. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?dt_publicacao=29%2F04%2F2024&num_registro=202102997342. Acesso em: 20 set. 2026.

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Direito do Instituto de Ensino Superior do Sul do Maranhão – IESMA/Unisulma.

¹ Acadêmico do curso de Bacharelado em Direito do Instituto de Ensino Superior do Sul do Maranhão – IESMA/Unisulma. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

² Especialista em Direito Público pela PUC-RS. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)