



E-BOOK JURÍDICO

Provedor de Internet

www.advjuliagoncalves.com.br

Boas vindas!

É um prazer tê-lo(a) aqui! Se você é proprietário, gestor de um provedor de internet ou colaborador, sabe que o setor de telecomunicações apresenta desafios constantes — desde regulamentações e contratos até a proteção jurídica do seu negócio.

Este e-Book foi elaborado para ajudá-lo a compreender melhor os direitos, deveres e oportunidades no mercado do provedor de internet.

Como advogada especializada na área, meu compromisso é fornecer informações claras e estratégicas para que sua empresa cresça com segurança e esteja sempre em conformidade com a legislação.

Espero que este material seja útil para você e sua empresa. Caso tenha dúvidas ou precise de um suporte jurídico especializado, procure um profissional de sua confiança!

Boa leitura!

Principais direitos

Os provedores de internet possuem uma série de direitos garantidos pela legislação brasileira, especialmente pelo **Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014)** e pela **Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/1997)**. Aqui estão os principais direitos:

1. Direito à Livre Iniciativa e Concorrência

Os provedores têm o direito de operar livremente no mercado, desde que sigam as normas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Nenhuma empresa pode impor barreiras indevidas à sua atuação.

2. Direito à Neutralidade da Rede

Os provedores não podem ser obrigados a discriminar ou privilegiar determinados conteúdos, serviços ou aplicações. Isso garante um ambiente de negócios justo e competitivo.



3. Direito de diminuir a velocidade da internet em caso de inadimplência

Caso o cliente venha a inadimplir a fatura do serviço contratado, o Provedor de Internet poderá diminuir a velocidade da internet, desde que esteja expressamente previsto em contrato de prestação de serviços assinado pelo cliente.

4. Direito de Armazenamento de Registros (Logs)

Os provedores de conexão devem armazenar os registros de conexão dos usuários por **um ano**, conforme o Marco Civil da Internet, mas não são responsáveis pelo conteúdo acessado por seus clientes.

5. Direito de Não Ser Responsabilizado Pelo Conteúdo dos Usuários

O provedor **não** pode ser responsabilizado civilmente por conteúdos postados por usuários. A remoção de conteúdos só ocorre mediante ordem judicial, salvo exceções previstas em lei.

6. Direito de Recorrer Contra Multas e Penalidades

Caso a ANATEL ou outros órgãos fiscalizadores apliquem sanções ou multas, o provedor tem o direito de recorrer administrativamente ou judicialmente.

7. Direito à Proteção de Dados Empresariais e dos Clientes

Com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2018)**, os provedores têm o direito (e o dever) de proteger os dados pessoais de seus clientes, evitando vazamentos e acessos indevidos.

8. Direito à Regulação Adequada pela ANATEL

A ANATEL deve garantir um ambiente regulatório justo para provedores regionais e grandes operadoras, evitando práticas anticoncorrenciais no setor.

9. Direito à Segurança Jurídica em Contratos com Clientes

Os provedores podem estabelecer contratos claros e objetivos com seus clientes, garantindo proteção contra inadimplência e resguardando seus interesses.

Principais deveres

Os provedores de internet possuem uma série de deveres em relação aos consumidores, especialmente com base no **Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei 8.078/1990)**, no **Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014)** e nas normas da **ANATEL**. Aqui estão os principais deveres:

1. Dever de Transparência nas Informações

Os provedores devem fornecer informações claras e objetivas sobre os planos ofertados, incluindo:

- ✓ Velocidade contratada (mínima e média)
- ✓ Preços e taxas adicionais
- ✓ Regras para cancelamento
- ✓ Políticas de fidelização e multas



2. Dever de Prestação de Serviço Contínuo e de Qualidade

◆ O serviço deve ser prestado conforme o contrato e respeitar os padrões de qualidade exigidos pela ANATEL.

◆ O provedor deve garantir a estabilidade da conexão, evitando quedas frequentes ou velocidades muito abaixo do contratado.

3. Dever de Atendimento Eficiente e Suporte Técnico

☎ O provedor deve oferecer canais de atendimento acessíveis, como telefone, chat e e-mail.

🔧 Suporte técnico deve estar disponível para resolver problemas com rapidez e eficiência.

4. Dever de Respeitar a Privacidade e a Proteção de Dados

🔒 O provedor não pode compartilhar ou vender dados pessoais dos clientes sem consentimento, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2018).

🔴 Ele também não pode monitorar o conteúdo acessado pelos usuários, garantindo a privacidade na navegação.

5. Dever de Armazenamento de Registros de Conexão (Logs)

📄 O provedor deve armazenar os registros de conexão (IP, data e horário) por um ano, conforme o Marco Civil da Internet.

⚖️ Estes dados só podem ser fornecidos mediante ordem judicial.

6. Dever de Respeitar a Neutralidade da Rede

🌐 O provedor não pode bloquear, limitar ou priorizar o tráfego de determinados serviços ou aplicativos, salvo exceções legais.

7. Dever de Facilitar o Cancelamento do Serviço

📅 O cancelamento do serviço deve ser simples e sem burocracia, podendo ser feito pelos mesmos meios que a contratação.

⚠️ Caso haja fidelização, o provedor deve informar claramente sobre multas e condições de rescisão.

8. Dever de Cumprir as Regras de Cobrança e Faturamento

💰 As faturas devem ser emitidas corretamente e de forma transparente.

🚫 O provedor não pode cobrar taxas indevidas ou impor aumentos abusivos sem aviso prévio.

9. Dever de Indenizar o Cliente por Falhas Graves

📉 Se houver queda do serviço por mais de 30 minutos, o consumidor tem direito a desconto proporcional na fatura (conforme regras da ANATEL).

⚖️ Em casos mais graves, o cliente pode até exigir indenização por danos materiais ou morais.

Dicas direito do trabalho

Uma empresa de provedor de internet precisa de uma equipe diversificada para garantir que os serviços funcionem bem e que os clientes estejam satisfeitos. Abaixo estão listadas alguns tipos de cargos que podem existir nesse tipo de empresa:

1. Área Técnica e de Infraestrutura

- ◆ **Técnico de Suporte** – Resolve problemas dos clientes por telefone ou presencialmente.
- ◆ **Técnico de Instalação e Manutenção** – Faz a instalação de internet na casa dos clientes e mantém a rede funcionando.
- ◆ **Engenheiro de Redes** – Planeja, gerencia e otimiza a rede de internet (fibra óptica, rádio, cabo, etc.).
- ◆ **Analista de Redes** – Monitora o desempenho da rede para evitar falhas.
- ◆ **Técnico de Fibra Óptica** – Trabalha na instalação e manutenção da fibra óptica.

2. Área Administrativa e Financeira

- ◆ **Assistente Administrativo** – Cuida da documentação e dos processos internos da empresa.
- ◆ **Financeiro e Contábil** – Faz a gestão de pagamentos, faturas e controle financeiro.
- ◆ **Recursos Humanos (RH)** – Administra a equipe, faz contratações e cuida do bem-estar dos funcionários.

3. Comercial e Atendimento ao Cliente

- ◆ **Atendente de Suporte** – Resolve dúvidas e problemas dos clientes por telefone, chat ou e-mail.
- ◆ **Vendedor ou Consultor Comercial** – Oferece planos de internet e atrai novos clientes.
- ◆ **Analista de Marketing** – Cuida da divulgação dos serviços e das estratégias de captação de clientes.
- ◆ **Relacionamento com o Cliente (Customer Success)** – Garante que os clientes estejam satisfeitos e fiquem na empresa.

4. Tecnologia da Informação (TI)

- ◆ **Desenvolvedor de Software** – Cria e mantém sistemas internos, como plataformas de gerenciamento e aplicativos.
- ◆ **Administrador de Sistemas** – Garante que os servidores e sistemas estejam funcionando corretamente.
- ◆ **Analista de Segurança da Informação** – Protege os dados e previne ataques cibernéticos.

1. Direitos Gerais para Todos os Funcionários CLT

Independentemente da função, todos os funcionários com carteira assinada têm os seguintes direitos básicos:

✓ **Registro em Carteira (CTPS)** – O empregador deve registrar o funcionário desde o primeiro dia de trabalho.

✓ **Salário Mínimo ou Piso da Categoria** – Nenhum empregado pode receber menos do que o salário mínimo ou o piso definido pelo sindicato da categoria.

✓ **Jornada de Trabalho** – Máximo de **44 horas semanais** e **8 horas diárias**, com no mínimo **1 hora de intervalo** para almoço.

✓ **Horas Extras** – Devem ser pagas com acréscimo de pelo menos **50% sobre a hora normal** (ou 100% se for aos domingos e feriados).

✓ **Adicional Noturno** – Quem trabalha entre **22h e 5h** recebe no mínimo **20% a mais sobre a hora normal**.

✓ **Descanso Semanal Remunerado (DSR)** – Direito a **um dia de descanso por semana**, preferencialmente aos domingos.

✓ **Férias Remuneradas** – Após **12 meses de trabalho**, o funcionário tem direito a **30 dias de férias** com adicional de **1/3 sobre o salário**.

✓ **13º Salário** – Poderá ser pago da seguinte forma:

- Em parcela única até 30 de novembro;
- Junto com as férias, desde que solicitado previamente ao empregador;
- Parcelado em até duas vezes, sendo que a primeira até 30 de novembro e a segunda até o dia 20 de dezembro.

✓ **FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço)** – O empregador deve depositar **8% do salário bruto** em uma conta no nome do trabalhador.

✓ **Seguro-Desemprego** – Em caso de demissão sem justa causa, o funcionário pode receber de **3 a 5 parcelas** do seguro.

✓ **Aviso Prévio** – O funcionário deve ser avisado da demissão com **30 dias de antecedência**, ou a empresa pode pagar esse valor.

✓ **Vale-Transporte** – O empregador deve fornecer transporte, descontando no máximo **6% do salário** do trabalhador.

2. Direitos Específicos por Função

✦ Técnicos de Suporte, Instalação, Fibra Óptica e Manutenção

- Podem ter direito ao **Adicional de Periculosidade** (30% sobre o salário) se trabalharem com eletricidade em alta tensão.
- Se houver exposição a agentes nocivos (como produtos químicos), podem receber **Adicional de Insalubridade** (10%, 20% ou 40%).
- Devem receber **Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)**, como capacetes, luvas e óculos de segurança, sem custos para o trabalhador. Ofertar protetor solar também será necessário caso sua região faça muito sol e calor.

✦ Atendentes de Suporte, Comercial e Relacionamento com o Cliente

- Caso trabalhem com **teleatendimento (call center)**, podem ter jornada reduzida para **6 horas diárias**.
- Têm direito a **pausas obrigatórias** para descanso de **10 minutos a cada 90 minutos** de trabalho, se a atividade for intensa.

✦ Engenheiros e Analistas de Redes, TI e Segurança da Informação

- Engenheiros registrados no **CREA** podem ter jornada reduzida de **6 horas diárias**, conforme leis do setor.
- Se forem **trabalhadores externos ou home office**, podem ter regras diferenciadas de controle de jornada.
- Em algumas empresas, podem receber **bônus ou participação nos lucros (PLR)**, conforme negociação.

✦ Funcionários do Administrativo e Financeiro

- Normalmente seguem a jornada padrão de **8 horas diárias**.
- Dependendo do sindicato, podem ter benefícios adicionais, como **cesta básica ou auxílio alimentação**.

3. Direitos de Trabalhadores Terceirizados ou PJ

Algumas empresas contratam funcionários como **Pessoa Jurídica (PJ)** ou por meio de **terceirização**. Nesses casos:

✅ **Terceirizados CLT** – Têm os mesmos direitos da CLT, mas são contratados por uma outra empresa (prestadora de serviços).

❌ **PJ (Pessoa Jurídica)** – Não têm os direitos da CLT (férias, 13º, FGTS, seguro-desemprego), pois são considerados **empresários** e não funcionários.

Adequação jurídica

Com o objetivo de proporcionar uma proteção jurídica ideal para sua empresa, estruturamos um projeto de adequação legal que abrange as principais áreas de risco e conformidade. Nossa atuação será voltada para a mitigação de passivos, otimização da segurança jurídica e alinhamento às normativas vigentes.

Áreas contempladas no projeto

✓ **Contratual**

- Revisão e adequação dos contratos existentes, garantindo sua conformidade com a legislação vigente.
- Elaboração de documentações pertinentes para segurança nas relações comerciais, especialmente com o consumidor final.

✓ **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

- Mapeamento de dados pessoais (data mapping) coletados e utilizados pela empresa.
- Adequação dos procedimentos internos, sistemas e documentações adotadas pelo provedor de internet.
- Treinamento da equipe para garantir a conformidade contínua com a LGPD.

✓ **Trabalhista**

- Revisão e adequação dos procedimentos internos para conformidade com as normas trabalhistas.
- Elaboração e atualização de termos e documentos aplicáveis à relação empregatícia.
- Treinamento de gestores e equipe para a correta aplicação das normas, minimizando riscos e passivos trabalhistas.

Quem sou

Júlia Caroline Gonçalves

Advogada Especializada em Direito Empresarial para Provedores de Internet

OAB/RS 122.626

Formada pelo **Centro de Ensino Superior Dom Alberto**, Júlia Caroline Gonçalves é advogada com mais de **10 anos de experiência** no setor jurídico, oferecendo assessoria estratégica para empresas, com especial enfoque no segmento de **provedores de internet**.

Atuação e Diferenciais

Júlia se destaca pela sua abordagem personalizada e voltada à **segurança jurídica e crescimento empresarial** dos seus clientes. Seu método de trabalho inclui:

- ✓ **Diagnóstico jurídico:** Análise minuciosa da estrutura da empresa para identificar vulnerabilidades legais e oportunidades de melhoria.
- ✓ **Mapeamento de riscos:** Avaliação das práticas empresariais e identificação de riscos jurídicos que podem comprometer a operação da empresa.
- ✓ **Soluções preventivas:** Implementação de políticas e medidas que garantam conformidade com a legislação vigente, evitando litígios e sanções.
- ✓ **Atendimento estratégico:** Suporte jurídico personalizado para garantir que provedores de internet atuem de forma legal e competitiva no mercado.

Compromisso com os Clientes

Com ampla experiência em **direito empresarial e regulatório**, há muito preparo para auxiliar provedores de internet na adequação às normativas da ANATEL, LGPD e demais legislações aplicáveis ao setor, garantindo maior segurança e estabilidade para os negócios.

Saiba mais e entre em contato:

📱 **Instagram:** [@advjuliagoncalves](https://www.instagram.com/advjuliagoncalves)

💬 **WhatsApp:** (51) 9 9674-1280

✉️ **E-mail:** juliagoncalvesadv01@gmail.com

📍 **Escritório:** Rua 28 de Setembro, 531, Centro, Santa Cruz do Sul - RS

Ficamos à disposição para esclarecer qualquer dúvida e oferecer o suporte jurídico necessário.

Atenciosamente,

Júlia Gonçalves – Advocacia Especializada

OAB/RS 122.626

