

São Paulo, 12 de agosto de 2016

À Claro Telecom Participações S.A.  
Rua Florida, nº 1970, Parte, Cidade Monções  
São Paulo – SP – CEP: 04565-001

**Att.:**

Sr. José Antônio Guaraldi Félix – Diretor Presidente  
[presidencia@claro.com.br](mailto:presidencia@claro.com.br)

**C/c:**

Sr. Antonio Oscar de Carvalho Petersen Filho  
[atendimento.fiscalizacoes@claro.com.br](mailto:atendimento.fiscalizacoes@claro.com.br)

**Assunto:** Notificação sobre violação do Marco Civil da Internet dos usuários do jogo Pokémon Go.

Prezado Sr. Presidente,

O Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados.

A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica. Entre as atividades desenvolvidas pelo Idec no cumprimento de sua missão encontram-se a realização de testes e pesquisas relacionados à qualidade e segurança de produtos e serviços, a publicação da Revista do Idec, distribuída mensalmente aos seus 10 mil associados, o acompanhamento das legislações pertinentes às relações de consumo

e participação no seu processo de discussão, a elaboração de ações judiciais de caráter coletivo e a manutenção do portal [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br).

No dia 10 de agosto, quarta-feira, tomamos conhecimento de diversas notícias que relatavam que os usuários da rede 4G da Claro estavam tendo problemas para jogar *Pokémon Go* – um jogo eletrônico de realidade aumentada criado pela Nintendo e Niantic Inc., lançado em julho de 2016, e que se tornou mundialmente popular.<sup>1</sup> Em matéria escrita por Vinícius Munhoz para a Tecmundo, o problema foi descrito da seguinte forma:

“Desde ontem à noite, muitos usuários têm reportado problemas de conexão com Pokémon GO. Em suma, o mapa fica vazio e sem nenhum pokémon, ginásio ou PokéStop nas redondezas. Em outras palavras: impossível de jogar. O ocorrido foi relatado em diversos aparelhos das mais variadas marcas, mas que tem um aspecto em comum: utilizam chips 4G da Claro”<sup>2</sup>.

Após propor a mudança das redes 4G para 3G como forma de solucionar o problema dos “mapas vazios”, a Tecmundo levantou a hipótese de *Traffic Shaping* por parte da Claro:

“Você já ouviu falar de *Traffic Shaping*? Trata-se da prática que uma operadora pode empregar para bloquear ou restringir o acesso ou conexão de um aplicativo, programa ou serviço para evitar o congestionamento da rede. Em outras palavras: **é a empresa que fornece a internet bloqueando certos sites ou executáveis que consomem muita banda**. Como você deve imaginar, isso não é permitido pela lei. O Marco Civil da Internet não permite que as operadoras, sejam elas provedoras móveis ou fixas, limite o seu acesso de forma alguma. Independente do conteúdo ou do horário. Em outras palavras, trata-se da neutralidade da rede, que não pode ser interferida ou controlada. Este é o caso da Claro com Pokémon GO? Não há como dar certezas, pois é difícil provar que a prática abusiva está em vigor. Contudo, há muitos fatos que poderiam comprovar o problema. **Se a sua internet móvel 4G está funcionando bem para quaisquer outros aplicativos, como YouTube, Facebook e até mesmo o Netflix, mas não funciona com Pokémon GO, isso pode ser um indicador de Traffic Shaping**. Se levarmos em conta que a rede 3G consegue se conectar ao game, a hipótese fica ainda mais próxima da realidade, pois indicaria que a operadora está restringindo a frequência da banda 4G para evitar congestionamentos. Contudo, ressaltamos mais uma vez:

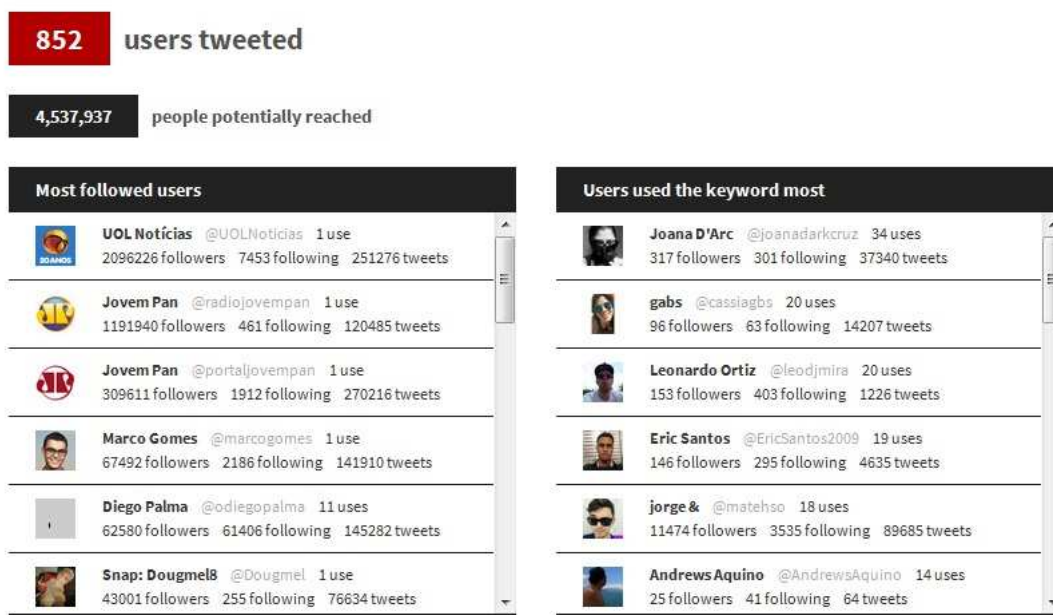
<sup>1</sup> Ver <http://www.pokemongobrasil.com/> ou [https://pt.wikipedia.org/wiki/Pok%C3%A9mon\\_GO](https://pt.wikipedia.org/wiki/Pok%C3%A9mon_GO)

<sup>2</sup> <http://www.tecmundo.com.br/pokemon-go-iniciante/108280-pokemon-go-claro-restringindo-dados-jogo-veja-resolver.htm>

trata-se de uma teoria, e não de um fato, pois não é possível comprovar com 100% de certeza a atitude ilegal por parte da companhia”<sup>3</sup> (grifos nossos).

A denúncia da Tecmundo causou revolta nos consumidores dos serviços de telefonia móvel da Claro.<sup>4</sup> No Twitter, no dia 11 de agosto, **mais de 1.500 pessoas publicaram mensagens com a hashtag #ClaroSemPokemonGo.**<sup>5</sup> Em análise de dados feita por meio da aplicação *Tweetchup* em 12 de agosto de 2016, verifica-se que as mensagens de protesto contra a Claro tiveram o potencial de impacto de **4 milhões de pessoas no Brasil:**

Imagem 1. Tweets com a hashtag #ClaroSemPokemonGO (12/08/2016)



As reclamações também tiveram abrangência nacional. De acordo com as análises de dados de reclamações no Twitter, os protestos contra o suposto *Traffic Shaping* da Claro vieram de consumidores de São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre, João

<sup>3</sup> Idem.

<sup>4</sup> <http://g1.globo.com/tecnologia/games/noticia/2016/08/pokemon-go-usuarios-da-claro-relatam-problemas-para-acessar-jogo.html>

<sup>5</sup> <https://twitter.com/search?q=%23ClaroSemPokemonGO&src=typd>

Pessoa, Natal e Palmas – o que evidencia que trata-se de um problema enfrentado por quase todos os usuários de redes de 4G da Claro:

*Imagem 2. Mapa de reclamações com hashtag #ClaroSemPokemonGO*



No final da tarde de ontem (11/08), o site Olhar Digital publicou uma notícia comentando uma nota oficial da Claro sobre a questão. De acordo com Rodrigo Loureiro, a Claro informou que “não implementou qualquer restrição de acesso ao jogo aos seus clientes”. No entanto, apesar de ter se posicionado em relação ao assunto, “a Claro **não deu detalhes sobre o que realmente aconteceu e nem disse o motivo do problema ter afetado somente os clientes da operadora**”. Segundo o Olhar Digital, “a companhia também **não revelou quais foram os processos realizados para a resolução do problema**”<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> [http://olhardigital.uol.com.br/games-e-consoles/noticia/claro-quebra-silencio-e-revela-motivo-de-pokemon-go-nao-ter-funcionado-ontem/61144?utm\\_content=buffer37808&utm\\_medium=social&utm\\_source=twitter.com&utm\\_campaign=buffer](http://olhardigital.uol.com.br/games-e-consoles/noticia/claro-quebra-silencio-e-revela-motivo-de-pokemon-go-nao-ter-funcionado-ontem/61144?utm_content=buffer37808&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer)

As denúncias são graves e sinalizam potencial de lesão ao Código de Defesa do Consumidor<sup>7</sup>, ao Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações da Anatel<sup>8</sup> e ao Marco Civil da Internet<sup>9</sup>.

Como é de conhecimento da Claro, o consumidor possui o direito de informação adequada e clara sobre os serviços contratados (art. 6º, Lei 8.078/1990), incluindo informações sobre limitações temporárias de determinados serviços. O consumidor de Serviço Móvel Pessoal (SMP) também possui o direito de acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidades definidos pela Anatel (art. 3º, I, Resolução nº 614/2014). Mais importante, o consumidor de serviços de telecomunicações tem **o direito do tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço** (art. 3º, III, Resolução nº 614/2014).

A não discriminação das condições de acesso à Internet é também um dos pilares estruturantes do **Marco Civil da Internet**, que tem a defesa do consumidor como fundamento (art. 2º, V, Lei 12.965/2014). É no sentido de garantir a livre utilização da Internet sem interferência do provedor de conexão à Internet (fixa ou móvel) que se criou o artigo 9º desta lei, que prevê a regra fundamental de “neutralidade de rede” no Brasil:

Art. 9º O responsável pela transmissão, comutação ou roteamento **tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.**

§ 1º A discriminação ou degradação do tráfego será regulamentada nos termos das atribuições privativas do Presidente da República previstas no inciso IV do art. 84 da Constituição Federal, para a fiel execução desta Lei, ouvidos o Comitê Gestor da Internet e a Agência Nacional de Telecomunicações, e somente poderá decorrer de: I - requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações; e II - priorização de serviços de emergência.

§ 2º Na hipótese de discriminação ou degradação do tráfego prevista no § 1º, o responsável mencionado no caput deve: I - abster-se de causar dano aos usuários, na forma do art. 927 da Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil; II - agir com proporcionalidade, transparência e isonomia; III - informar previamente de modo transparente, claro e suficientemente descritivo aos seus usuários sobre as práticas de

<sup>7</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)

<sup>8</sup> <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

<sup>9</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)

gerenciamento e mitigação de tráfego adotadas, inclusive as relacionadas à segurança da rede; e IV - oferecer serviços em condições comerciais não discriminatórias e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais.

§ 3o Na provisão de conexão à internet, onerosa ou gratuita, bem como na transmissão, comutação ou roteamento, é vedado bloquear, monitorar, filtrar ou analisar o conteúdo dos pacotes de dados, respeitado o disposto neste artigo.

De acordo com a legislação brasileira – uma das mais avançadas no mundo no que toca à proteção do consumidor e garantia de direitos para uso da Internet –, é expressamente vedado que a Claro realize qualquer tipo de discriminação aos pacotes de dados relacionados ao jogo *Pokémon GO*. A redução de velocidade de determinadas aplicações ou qualquer medida de *Traffic Shaping* (diminuição proposital dos pacotes de determinada origem, modificando a experiência do usuário) **são proibidas pela legislação brasileira.**

É notável que diversos consumidores da Claro relataram em fóruns que somente os dados do *Pokémon GO* eram reduzidos a quase zero. Em pesquisa realizada nos fóruns de *gamers*, existem denúncias de consumidores de Campinas (SP) que conseguiam acessar o Facebook com velocidade razoável e, ao mesmo tempo, tinham 0,1 kbps de velocidade para *Pokémon GO* em primeiro plano.<sup>10</sup> Trata-se de hipótese gravíssima de priorização de pacotes de dados pelo responsável pela transmissão, que possui o dever de não realizar qualquer tipo de discriminação (art. 9º, Lei 12.965/2014).

Nesse sentido, de modo a modo proteger os direitos básicos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, do Código de Defesa do Consumidor e do Marco Civil da Internet, oficiamos formalmente a empresa CLARO S/A para que seus representantes:

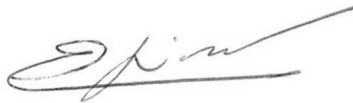
1. Deem explicações claras, e tecnicamente exaustivas, sobre a natureza do problema enfrentado pelos usuários de redes 4G da Claro entre os dias 9 e 11 de agosto de 2016;

<sup>10</sup> <http://forum.pokemongobrasil.com/topic/2751-discuss%C3%A3o-problemas-com-operadora-claro/?page=4>

2. Nos evidenciem que não houve violação ao Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, ao Código de Defesa do Consumidor e ao Marco Civil da Internet;
3. Abstenham-se da realização da prática ilegal de discriminação de pacote de dados e *Traffic Shaping*, que tem gerado enorme lesão de direitos dos consumidores.

Em caso de continuidade de tal prática irregular e novas denúncias, informamos que o Idec acionará a Agência Nacional de Telecomunicações, a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor e o Ministério Público Federal para as medidas cabíveis.

Atenciosamente,



**Elici Mª Checchin Bueno**  
Coordenadora Executiva  
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor



**Rafael A. F. Zanatta**  
Pesquisador em Telecomunicações – Idec



**Carlos Thadeu C. de Oliveira**  
Gerente Técnico