

São Paulo, 12 de fevereiro de 2019

NET (Claro S/A)

atendimento.fiscalizacoes@claro.com.br

CNPJ: 40.432.544/0224-69

A/C José Antonio Guaraldi Félix

Presidente do grupo América Móvil no Brasil

felix@netservicos.com.br

jose.felix@netservicos.com.br

A/C Luanne Batista

Diretora de Relações Institucionais

luanne@embratel.com.br

Ref.: Apuração sobre compartilhamento de dados entre operadoras

Prezados,

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 a defesa dos consumidores, na sua concepção mais ampla, representando-os nas relações jurídicas de qualquer espécie, promovendo a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

No dia 07 de fevereiro, foi divulgada a matéria “*Vivo, Net e Oi trocam dados pessoais de clientes sem autorização*”, no portal TecMundo¹. De acordo com o jornalista Felipe Payão, que apurou o caso, “*Operadoras de telecomunicações estão supostamente trocando dados pessoais de cidadãos sem cobertura específica para alavancar o número de clientes atendidos*”. Ainda segundo a referida reportagem, foi recebida denúncia de consumidor que

¹ Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/seguranca/138501-vivo-net-oi-trocam-dados-pessoais-clientes-autorizacao.htm>. Acesso em 07/02/2019.

“havia realizado cadastro no site da Vivo para adquirir um plano de fibra ótica, contudo, a região de sua residência não era atendida”, alegando que no dia seguinte “começou a receber a ligações da Oi e NET oferecendo outros planos de internet”. Traz ainda áudios de atendentes das operadoras que confirmam que “A operadora que o senhor contactou passou para o sistema de todas as operadoras, entendeu? Fica no sistema”².

O Idec vê com extrema preocupação a ocorrência desse compartilhamento. Caso comprovado, como apontado pela Anatel e pela pesquisadora do Instituto na matéria, a prática viola leis e regulamentos importantes em âmbito nacional. No setor de telecomunicações, é garantido ao usuário dos serviços “o respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço”, conforme o art. 3º, inc. IX, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997). Ainda, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 632, de 7 de março de 2014), também menciona a proteção de dados pessoais do usuário.

O direito à privacidade, cabe ressaltar, não se expressa apenas nessas legislações setoriais. É direito fundamental decorrente da garantia constitucional à proteção da vida privada e intimidade (art. 5º, X, da Constituição Federal), emanando também sobre o Código Civil³, sobre a Lei de Acesso à Informação⁴, e sobre o Marco Civil da Internet. Ainda, afirma o Código de Defesa do Consumidor, também, no art. 43, que o consumidor “*terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes*”, e que “*a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele*”.

² **Oi recebendo dados da Vivo – TecMundo.** <https://www.youtube.com/watch?v=a6S5az9uWVc>. Acesso em 07/02/2019. **Net recebendo dados da Vivo – TecMundo.** <https://www.youtube.com/watch?v=Dstuv6uWkVM>. Acesso em 07/02/2019.

³ Art. 11. Com exceção dos casos previstos em lei, os direitos da personalidade são intransmissíveis e irrenunciáveis, não podendo o seu exercício sofrer limitação voluntária. (...) Art. 20. Salvo se autorizadas, ou se necessárias à administração da justiça ou à manutenção da ordem pública, a divulgação de escritos, a transmissão da palavra, ou a publicação, a exposição ou a utilização da imagem de uma pessoa poderão ser proibidas, a seu requerimento e sem prejuízo da indenização que couber, se lhe atingirem a honra, a boa fama ou a respeitabilidade, ou se se destinarem a fins comerciais.

⁴ Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais

É certo, portanto, que a prática de compartilhar bancos de dados indiscriminadamente entre operadoras de telefonia fere tais garantias previstas nas legislações em vigor. A partir da leitura em conjunto dos dispositivos, **fica evidente que tal prática só poderia ocorrer desde que previamente informada aos consumidores e permitida por eles, ou seja, informação clara e consentimento expresso são necessários**. Assim funciona, por exemplo, no caso da portabilidade entre operadoras, direito garantido aos usuários pela Anatel. Porém, frise-se, neste caso o compartilhamento ocorre apenas para um determinado consumidor, que solicita a operação, e com vistas a uma finalidade específica. Um consumidor que preenche um cadastro apenas para a manutenção de sua relação comercial com a operadora não pode ter os seus dados posteriormente compartilhados e utilizados por outras empresas para finalidades diversas. De maneira mais abrangente, essa prática rompe com o princípio da boa-fé nas relações de consumo, sendo também abusiva ao colocar o consumidor em situação de desvantagem excessiva.

É importante enfatizar, também, o aumento exponencial da quantidade de ligações de *telemarketing* feitas ao longo de 2018. O Brasil tornou-se o país onde esse “*spam telefônico*” mais acontece, após um aumento de 81% no total de ligações feitas em comparação com 2017⁵. As operadoras de telefonia ficam em 2º lugar dentre as responsáveis pelas ligações. Não é difícil imaginar que, provavelmente, esse problema tem avançado no país graças a uma prática de compartilhamento de dados, afetando de maneira bastante desagradável a vida de muitos consumidores.

Por fim, faz-se necessária também menção à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, sancionada em agosto de 2018 e reflexo do direito fundamental à privacidade já abarcado pelas outras leis e regulamentos mencionados. No que tange ao compartilhamento de dados, afirma-se expressamente que ele depende de consentimento específico do titular para esse fim (Art. 7º, § 5º). Considerando-se a importância desta Lei para o futuro das relações comerciais no Brasil, desaponta o fato de empresas estarem, ao que tudo indica, agindo à contramão das medidas necessárias para adequarem-se integralmente a ela.

⁵ Ver: <http://www.telesintese.com.br/brasil-o-pais-do-spam-telefonico/>

Como visto, há uma questão importante que precisa melhor ser esclarecida aos consumidores e cidadãos. É por essa razão que escrevemos esta notificação, acreditando na boa-fé dos senhores e na possibilidade de eventual engano ou incompreensão acerca do que de fato ocorre. Por tais motivos, pedimos que os Srs. respondam a esta notificação em até 10 (dez) dias com os esclarecimentos que considerarem pertinentes, sob pena de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis.

Pedimos que a resposta seja encaminhada por meio eletrônico (coex@idec.org.br) ou por carta aos cuidados de Teresa Liporace, Gerente de Programas e Políticas, e Diogo Moyses, líder do programa de direitos digitais.

Certos de sua atenção, e prontos para prestar maiores esclarecimentos, aguardamos sua manifestação e agradecemos antecipadamente.

Respeitosamente,



Teresa Liporace

Gerente de Programas e Políticas



Diogo Moyses Rodrigues

Líder do Programa de Direitos Digitais



Bárbara Prado Simão

Pesquisadora do Programa de Direitos Digitais