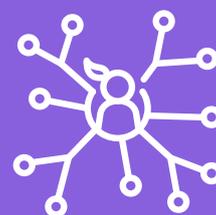




# A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR



# A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

## INSTITUCIONAL

**Carlota Aquino Costa**

Diretora Executiva

**Igor Rodrigues Britto**

Diretor de Relações Institucionais

**Georgia Carapetkov**

Gerente de Programas e Projetos

## PESQUISA E REDAÇÃO

**Lívia Torres**

Advogada e pesquisadora

## COORDENAÇÃO

**Juliana Oms**

Assessora Jurídica do Programa de Telecomunicações e Direitos Digitais

## REVISÃO TÉCNICA

**Juliana Oms**

**Larissa Rosa**

Estagiária do Programa de Telecomunicações e Direitos Digitais

## PROGRAMA DE TELECOMUNICAÇÕES E DIREITOS DIGITAIS

**Diogo Moyses Rodrigues**

**Camila Leite Contri**

**Luã Cruz**

**Stella Morais Monteiro**

## REVISÃO DE COMUNICAÇÃO

**Andréa Martinelli**

Analista de Comunicação Sênior



Somos uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos que atua para proteger e ampliar os direitos dos/as consumidores/as, de forma independente de governos, partidos políticos e empresas. Nosso trabalho é mantido com recursos de projetos de fundações filantrópicas e por doações de pessoas físicas que acreditam na importância do que fazemos.

Desde 1987, representamos consumidores/as de todo o país na luta por relações de consumo mais justas, especialmente nas áreas de **telecomunicações e direitos digitais**, serviços financeiros, saúde, alimentação saudável, mobilidade urbana e energia. Na luta pelos direitos digitais, nossa organização foi protagonista no processo de elaboração e aprovação da Lei Geral de Proteção de Dados e, desde sua aprovação, nos comprometemos com a educação e conscientização da sociedade brasileira em relação a dados pessoais.

**NOVEMBRO 2021**

## RESUMO

Esta pesquisa parte do contexto de (i) importância crescente da tutela coletiva da proteção de dados pessoais frente à vulnerabilidade do titular em um complexo fluxo informacional; e (ii) recém instituição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), aliada à imbricação dos direitos do consumidor e da proteção de dados, indicando alta relevância da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) para a proteção de dados pessoais nas relações de consumo. Objetiva-se compreender o desenvolvimento da atuação da Senacon em face de empresas por uso indevido de dados pessoais dos consumidores por meio da sistematização e análise das notas técnicas que embasaram a abertura de processos administrativos, arquivamento ou sanções por ilicitudes deste tipo. O levantamento dos casos e das notas técnicas foi realizado por meio de busca em meios de comunicação e pedidos de acesso à informação à pasta entre 26 de fevereiro e 14 de abril de 2021, resultando em 27 casos com nota técnica que foram categorizados e sistematizados em três frentes: identificação e classificação do caso, dados processuais e fundamentação jurídica. A partir da agregação dos dados, temos como principais resultados que: mais da metade dos casos analisados foi motivado por notícias veiculadas na mídia e os demais por representação de terceiro na Senacon; há um número considerável de procedimentos antes da aprovação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (seis) e um número maior de procedimentos após a aprovação (19); a atuação da pasta se mantém atrelada ao CDC, com baixas citações a dispositivos da LGPD ou mesmo do Marco Civil da Internet. Há predominância das investigações contra instituições bancárias, empresas de telecomunicações e big techs; as quatro sanções aplicadas se dividem entre empresa de telecomunicações, de varejo, big tech e de intermediação de turismo; a maior parte dos casos envolve problemas sobre ausência de base legal (56%), um quarto dos casos é sobre violação de segurança, seguido por compartilhamento não autorizado de dados (18%) e, em último, um caso de discriminação de consumidores; os principais dispositivos do CDC utilizados para a proteção de dados dos consumidores são referentes ao direito à informação (em especial sobre produtos e serviços de crédito considerando os casos similares sobre crédito consignado), seguido por práticas abusivas; ainda, grande parte dos dispositivos do CDC mobilizados são princípios generalistas das relações de consumo; os dispositivos referentes a bancos de dados e cadastro de consumidores, em que há referência explícita aos dados de consumidores, têm menção baixa nas notas técnicas. Como principais conclusões, temos a confirmação de que a Senacon possui grande relevância para a tutela da proteção de dados pessoais dos consumidores, mesmo antes da aprovação da LGPD, e a sua atuação no campo é crescente, especialmente após 2018 – o que está em sintonia com a também crescente relevância do tema no país e

disseminação da cultura de proteção de dados na sociedade e nas instituições. A abordagem reativa da pasta indica, por um lado, a importância da mídia e de entidades do terceiro setor para impulsionar investigações, e, por outro, a necessidade de aprimoramento de medidas de monitoramento do órgão. A diversidade de setores pelos quais perpassam os casos aponta que o uso mercadológico de dados pessoais é transversal e afeta diversos setores econômicos, indicando a disseminação da economia digital pelos mercados.

**Palavras-chave:** Proteção de dados. Direito do Consumidor. Senacon. LGPD.

## SUMÁRIO EXECUTIVO

Considerando a vulnerabilidade exacerbada do consumidor nas relações envolvendo dados, a conseqüente importância da tutela coletiva da proteção de dados pessoais, o contexto de fragilidade institucional da ANPD e a imbricação entre a proteção dos dados pessoais e os direitos do consumidor – conseqüência da digitalização das relações de consumo –, há a indicação de que a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) tem grande importância para a proteção de dados pessoais. Assim, a presente pesquisa visa compreender a atuação da Senacon em casos relacionados ao tema desde sua criação até o momento da condução deste estudo.

A partir da pergunta de pesquisa *“como se desenvolveu a atuação da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, em face de empresas, por uso indevido/abusivo de dados pessoais dos consumidores?”*, este estudo tem como objetivo geral a sistematização e análise das notas técnicas da Senacon que embasam abertura de processos administrativos, arquivamento ou sanções contra empresas por ilicitudes deste tipo, bem como a análise qualitativa inicial dos dados com uma breve avaliação acerca da atuação do órgão.

Assim, os objetivos específicos da pesquisa são: (i) estruturar os casos de acordo com suas principais características técnicas; (ii) entender se e como eles evoluem ao longo do tempo, especialmente se houve alguma mudança desde a aprovação da LGPD e depois de sua entrada em vigor; (iii) entender se e como eles evoluem ao longo do tempo, considerando também a gestão (secretário); (iv) realizar análises quantitativas e qualitativas sobre a fundamentação jurídica, de maneira agregada, adotada nas notas técnicas que embasam as decisões da Senacon; (v) realizar análises quantitativas e qualitativas dos casos para identificar a frequência dos tipos de empresa e de violação de direito; (vi) realizar análises quantitativas acerca da participação de terceiros nos casos.

Foi realizado um levantamento sobre os casos de proteção de dados em que a Senacon atuou, primeiro em meios de comunicação consolidados e especializados e, posteriormente, o material encontrado foi confirmado e concluído por meio de pedidos de informação à própria pasta – foi também por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI) que obtivemos acesso às notas técnicas.

Os casos foram categorizados, para permitir a exclusão dos casos repetidos e para facilitar a análise quantitativa e qualitativa através da **agregação e sistematização das informações em três frentes:**

Identificação e classificação do caso				
resumo do caso	empresa	tipo de serviço prestado, segundo CNPJ	categoria da empresa	classificação do abuso

Dados processuais								
número do processo	número da(s) nota(s) técnica(s)	data do envio da 1ª notificação	Ementa	Sugestão	data da nota técnica	último andamento do processo	representante	responsáveis pela nota

Fundamentação jurídica e doutrinária													
o que deu início ao processo	Dispositivos						Tribunais Estaduais	STJ	STF	doutrina	terceiro interessado	valor da multa	razão do arquivamento
	CF	CC	CDC	LGPD	MCI	outras leis							

**Do número total de processos analisados no escopo desta pesquisa (27), cerca de metade ainda está aberto (14) e cerca de metade foi arquivada (nove) ou sancionada (quatro).** Das quatro sanções aplicadas às empresas investigadas, uma refere-se a atividades de empresa de telecomunicações, uma de varejo, uma big tech e outra de intermediação de turismo. Dentre todos os processos, observa-se que 11,1% são contra empresas de telecomunicações, 37% instituições bancárias e 22,2% big techs. Há, portanto, variedade dos tipos de empresas investigadas e sancionadas reitera a constatação de que **o uso mercadológico de dados pessoais é transversal e afeta diversos setores econômicos, com notável predominância das investigações contra instituições bancárias, empresas de telecomunicações e Big Techs.**

O levantamento feito mostra que (i) mais da metade (quinze) dos casos analisados foi motivado por notícias veiculadas na mídia sobre violações de direitos dos titulares de dados; e (ii) a investigação dos demais (doze casos) iniciou-se por representação de terceiro na Senacon. A partir da identificação desses dois pontos, é possível concluir que **a pasta possui uma abordagem reativa**, podendo indicar, por um lado, a importância de entidades do terceiro setor para impulsionar investigações da Senacon. Por outro, pode indicar a necessidade de rearranjo da Secretaria sobre as formas de monitoramento das violações de direito aos consumidores, aprimorando mecanismos de abordagem mais ativa nas investigações – avaliando, por exemplo, de forma sistemática e periódica, as reclamações na plataforma consumidor.gov.

Para contextualizar os resultados, a pesquisa recuperou o histórico de direção da Senacon de 2012 até agora. Ao se avaliar a distribuição temporal, ao longo das gestões da Secretaria, das primeiras notificações enviadas às empresas processadas, foi possível observar que **o número de primeiras notificações durante a gestão de Luciano Timm destoa superiormente das demais no gráfico**. Esse dado está relacionado, à **existência de vários processos sobre um mesmo tema nesta gestão** (dez) sobre abusividade na oferta e concessão de empréstimos consignados e vazamento de dados por instituições financeiras<sup>1</sup> – motivados por representação do Idec à Secretaria. Este dado também se relaciona à importância da participação de terceiros no órgão.

A pesquisa também se debruçou na elaboração de categorias que contemplam os abusos cometidos pelas empresas investigadas pela Senacon. Baseando-se no resumo dos casos analisados, chegou-se às seguintes classificações e porcentagens: **Discriminação de consumidores (4%), Compartilhamento não autorizado de dados (18%), Violação de segurança (22%) e Ausência de base legal (56%)**.

A primeira notificação sobre proteção de dados pessoais, de acordo com os dados coletados, é de abril de 2010, em que o DPDC multou a Oi por comercialização de perfis dos consumidores. Percebe-se que **há um número considerável de procedimentos antes da aprovação da LGPD (seis casos) e um número maior de procedimentos após a aprovação (19, sendo 11 bastante similares entre si)**.

Classificamos os dispositivos utilizados pelo CDC com a finalidade de compreender quais conceitos legais consumeristas são mobilizados para a proteção de dados dos consumidores. Destaca-se que os dispositivos referentes ao direito à informação sobre produtos e serviços de crédito são os que mais estão presentes nas notas técnicas, com 60 aparições, tendo em vista a grande quantidade de procedimentos sobre crédito consignado. Seguido por práticas abusivas, cujos dispositivos aparecem 19 vezes. Percebe-se que a maior parte dos dispositivos do CDC mobilizados para a proteção de dados são, em sua maior parte, princípios generalistas das relações de consumo (princípio da harmonia nas relações de consumo, da vulnerabilidade do consumidor e objetivos da Política Nacional da Relação de Consumo), direitos à informação e de vedação à prática abusiva. É interessante notar também que os dispositivos referentes a bancos de dados e cadastro de consumidores, em que há referência explícita aos dados de consumidores, têm menção baixa nas notas técnicas.

Percebe-se, assim, que a Senacon tem papel relevante para a tutela da proteção de dados pessoais dos consumidores, mesmo antes da aprovação da LGPD. Sua atuação no

---

<sup>1</sup> JUSTIÇA.GOV. "Senacon e INSS assinam acordo para ampliar a fiscalização da prática abusiva na concessão de empréstimo consignado a idosos". Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1563994715.9>>.

campo aumentou ao passar dos anos, especialmente após 2018, podendo estar em sintonia com a crescente relevância do tema no país e tendo em vista a disseminação da cultura de proteção de dados pessoais na sociedade e nas instituições. Além disso, revelou-se que a atuação da pasta se mantém atrelada ao CDC, com baixas citações a dispositivos da LGPD ou mesmo do MCI. Percebe-se também a importância da participação de terceiros para a atuação da Secretaria, seja por meio de representação ou por terceiro interessado, o que, ao mesmo tempo, indica a necessidade de aprimoramento de medidas de monitoramento do órgão. A diversidade de setores pelos quais perpassam os casos também indica a disseminação da economia digital pelos mercados.

Mesmo após o funcionamento da ANPD, a Senacon segue com atuação relevante nos casos de proteção de dados (como indica a presença de três procedimentos em análise preliminar no ano de 2021), reforçando, de um lado, a importância da proteção de dados nas relações de consumo em uma economia cada vez mais digitalizada e, por outro lado, a importância de diálogos interinstitucionais, tendo em vista as imbricações de temas que a proteção de dados implica.

# ÍNDICE

<b>1. Introdução</b>	<b>10</b>
<b>2. Objetivos e pergunta de pesquisa</b>	<b>12</b>
<b>3. Metodologia</b>	<b>13</b>
Levantamento de casos e documentos	13
Análise dos documentos	16
<b>4. Resultados</b>	<b>18</b>
Os Secretários da Senacon	19
Motivação para Iniciar as Investigações	19
Início das Averiguações Preliminares	21
Classificação dos casos: tipo de empresa investigada, tipos de abusos e dispositivos utilizados	23
Processos Abertos	27
Processos Arquivados e Sancionados	28
Condenações	29
Arquivamento dos Processos	30
<b>5. Conclusão</b>	<b>31</b>
<b>Referências Bibliográficas</b>	<b>35</b>
<b>Anexos</b>	<b>36</b>

## 1. Introdução

As relações de dados cada vez mais envolvem fluxos de dados complexos e estruturas institucionais e atores diversos. Há um complexo ecossistema em que novas partes vêm a bordo e novas práticas, extraíndo mais valor de outras fontes de informação, estão constantemente aumentando os fluxos de informação existentes, tornando o fluxo informacional extremamente volátil (BAROCAS, NISSENBAUM, 2014, p. 58-59; BIONI, p. 139).

Seguindo a racionalidade do big data os dados são transferidos para diversos destinatários, de maneira imprevisível, bem como seu valor nem sempre é reconhecido no momento da coleta, de modo que os dados são de difícil determinação, intermináveis e imprevisíveis. O valor dos dados, muitas vezes, reside justamente nos *insights* não imaginados que podem revelar (BAROCAS; NISSENBAUM, 2014, p. 59-60).

Assim, há uma dificuldade para os titulares de dados entenderem de antemão e por completo o uso, finalidades e implicações do tratamento de seus dados. De um lado, o *modus operandi* do mercado de imprevisibilidade e mutabilidade dificulta a prestação das informações antes e durante o tratamento de dados e a prestação do serviço. Por outro, a complexidade do fluxo informacional é de difícil tradução ao consumidor, de modo que, em muitos casos, quanto mais simples e clara a informação, maiores são as perdas de fidelidade à situação concreta. Ainda, as habilidades cognitivas do ser humano são limitadas, tendo dificuldades para absorver todas as informações relevantes para o processo de tomada de decisão (BIONI, 2021, p. 139). Em suma, a assimetria informacional e a vulnerabilidade do consumidor numa economia *dataficada* é extremamente exacerbada.

Outra lógica que questiona a leitura individualista da autodeterminação informativa é que as informações voluntárias de poucos podem desbloquear as mesmas informações sobre muitos. Atingido um limite crítico, os agentes de tratamento podem utilizar as informações cedidas por alguns poucos usuários para situar todos os indivíduos de um grupo de acordo com esses padrões. Assim, mesmo que se superassem os obstáculos acima colocados, isto é, considerando que os indivíduos possam tomar decisões racionais e informadas sobre sua própria privacidade, os atores do big data são capazes de realizar inferências sobre indivíduos que negaram consentimento à coleta de dados, conferindo-lhes o mesmo tratamento dado àqueles que concederam consentimento (ibidem, p. 61-63).

O reconhecimento das limitações de instrumentos individuais de regulação de proteção de dados pessoais – como as dificuldades de obter um consentimento informado –

não deve significar seu abandono, mas a compreensão da vulnerabilidade do titular de dados e a importância de instrumentos regulatórios coletivos e da tutela das autoridades responsáveis.

Deve-se reconhecer no ambiente informacional uma vulnerabilidade estrutural dos titulares frente aos controladores de dados, tendo em vista o crescente poder de mercado das *bigtechs* e suas capacidades de processamento de dados. Como, no atual mercado, um dado pessoal diz tanto sobre o indivíduo do qual ele foi extraído quanto do contexto em que está inserido e dos grupos sociais dos quais faz parte, eventuais consequências negativas do tratamento de dados se dão em uma esfera coletiva e difusa da sociedade e de grupos sociais (SOUZA e ZANATTA, 2019). Dessa forma, desponta como solução para este desafio interpretar o direito à proteção de dados pelas lentes da tutela coletiva e difusa.

O Brasil é um exemplo de caso em que a disciplina da proteção de dados já vem sendo tratada de forma coletiva há alguns anos. Com uma sólida estrutura de normas de direito difuso no ordenamento jurídico nacional, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, quando aprovada, já possuía o respaldo do Código de Defesa do Consumidor (CDC), da Lei das Ação Civil Pública (lei das ACPs) e da atuação dos Ministérios e Defensorias Públicas que têm como função a proteção de interesses difusos e coletivos (*ibidem*). Um dos exemplos de que a LGPD insere-se neste contexto é a própria atuação da Secretaria Nacional da Defesa do Consumidor (Senacon).

Antes mesmo de aprovada a LGPD, vários dos casos de grande repercussão nacional relativos a uso abusivo ou vazamento de dados pessoais foram investigados pela Secretaria (e alguns, até mesmo sancionados pela pasta), indicando seu importante papel na consolidação da proteção de dados pessoais no país, sob o viés dos direitos coletivos e difusos.

A Senacon, que integra o Ministério da Justiça e Segurança Pública, tem como objetivo planejar, elaborar, coordenar e executar a Política Nacional das Relações de Consumo, conforme o artigo 106 do CDC. Tem como competência também a aplicação de sanções previstas no Marco Civil da Internet (MCI, Lei nº 12.965 de 2014)<sup>2</sup>. Através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), a Senacon monitora o mercado de consumo - inclusive a parcela regida pelo MCI - e investiga casos de violações de direitos do consumidor previstos no CDC que ocorram em âmbito nacional, podendo inclusive aplicar sanções.

Neste contexto de importância da Secretaria como órgão fiscalizador e sancionador de condutas que atentem aos direitos dos consumidores, inclusive direitos de proteção de dados pessoais, aumentou considerando a aprovação da LGPD. Isso porque, a Autoridade Nacional

---

<sup>2</sup> Conforme o Parecer nº 00299/2021/CONJUR-MJSP/CGU/AGU (NUP: 08012.000668/2021-62).

de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) – órgão de fiscalização da lei e aplicação de sanções – foi criada sem autonomia política, administrativa e financeira<sup>3</sup>. Além disso, a ANPD foi instituída de fato tardiamente<sup>4</sup>. Por fim, tendo em vista a imbricação entre os dois temas e entre as competências das duas autoridades, em março de 2021 foi assinado acordo de cooperação técnica<sup>5</sup> entre a Autoridade e a Senacon, com o objetivo de conferir maior agilidade em investigações relacionadas à LGPD.

Assim, considerando a vulnerabilidade exacerbada do consumidor nas relações de dados, a conseqüente importância da tutela coletiva da proteção de dados pessoais, o contexto de fragilidade institucional da ANPD e a relevância da Senacon para a proteção dos dados pessoais nas relações de consumo, antes e depois da aprovação da LGPD, a presente pesquisa visa compreender a atuação da Senacon em casos relacionados ao tema desde sua criação até o momento da condução da pesquisa.

## 2. Objetivos e pergunta de pesquisa

A presente pesquisa tem como pergunta de pesquisa: *como se desenvolveu a atuação da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, em face de empresas, por uso indevido/abusivo de dados pessoais dos consumidores?*

Dessa forma, o objetivo geral da pesquisa é sistematizar e analisar as notas técnicas da Senacon que embasam abertura de processos administrativos, arquivamento ou sanções contra empresas por uso indevido/abusivo de dados pessoais dos consumidores. Bem como realizar uma análise qualitativa inicial dos dados, indicando, ao fim, uma breve avaliação da atuação do órgão ao longo do tempo. Assim, os objetivos específicos da pesquisa são:

- i. Estruturar os casos de acordo com suas principais características (data, número do processo, mercado específico, empresa, etc.);

---

<sup>3</sup> A versão da lei aprovada no Congresso Nacional previa a criação da ANPD como órgão da administração indireta. No entanto, os artigos referentes à Autoridade foram vetados pelo ex-presidente Michel Temer e a ANPD foi criada através da publicação da medida provisória 869/2018 como órgão da Casa Civil, sem independência orçamentária e com diversas limitações. Para compreensão dos modelos de Autoridades de Dados e suas limitações ver pesquisa de autoridades. Disponível em: <<https://idec.org.br/publicacao/autoridade-de-protacao-de-dados-na-america-latina>>. Acesso em: 30 set. 2021.

<sup>4</sup> Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.474-de-26-de-agosto-de-2020-274389226#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2010.474%2C%20DE%2026,DE%202020%20%2D%20DOU%20%2D%20Imprensa%20Nacional>>. Acesso em: 21 out. 2021.

<sup>5</sup> Acordo de Cooperação Técnica Nº 1/2021/GAB-SENAICON/SENAICON. Processo nº 08012.000596/2021-53. Disponível em: <[https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/arquivos/acordo\\_anpd\\_senaicon\\_assinado.pdf](https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/arquivos/acordo_anpd_senaicon_assinado.pdf)>. Acesso em: 21 out. 2021.

- ii. Entender se e como eles evoluem ao longo do tempo, especialmente se houve alguma mudança desde a aprovação da LGPD e depois de sua entrada em vigor;
- iii. Entender se e como eles evoluem ao longo do tempo, especialmente, de acordo com a gestão de secretário;
- iv. Realizar análises quantitativas e qualitativas sobre a fundamentação jurídica, de maneira agregada, adotada nas notas técnicas que embasam as decisões da Senacon;
- v. Realizar análises quantitativas e qualitativas dos casos para identificar a frequência dos tipos de empresa; as frequências dos tipos de caso (incidente de segurança, compartilhamento indevido, etc); valores de multa aplicada e participação de terceiros.

### **3. Metodologia**

A pesquisa foi realizada a partir de levantamento e análise de notas técnicas da Secretaria Nacional de Proteção do Consumidor (Senacon) envolvendo proteção de dados pessoais emitidas em processos administrativos da pasta.

Para o levantamento dos casos e dos documentos, primeiramente foi realizada busca de notícias de casos da Senacon no tema em meios de comunicação consolidados e especializados; e, em seguida, pedidos de acesso à informação à Secretaria tanto para confirmar e descobrir novos casos, como para ter acesso às notas técnicas. O levantamento dos dados foi realizado entre 26 de fevereiro e 14 de abril de 2021. Os casos foram categorizados, para permitir a exclusão dos casos repetidos e para facilitar a análise quantitativa e qualitativa por meio da agregação e sistematização das informações. O detalhamento de como ocorreu o levantamento dos casos, das formas de categorização e de análise dos documentos serão descritas a seguir.

Ao final, no dia 15 de outubro de 2021, foi enviada carta à Senacon com os objetivos, metodologia e principais resultados da pesquisa e, até o dia 26 de outubro, após o prazo estipulado para a pasta entrar em contato e fazer suas considerações, não houve resposta.

#### **b. Levantamento de casos e documentos**

O primeiro método empregado para levantamento dos casos foi a utilização da ferramenta “Pesquisa Pública” disponibilizada pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do

Ministério da Justiça e Segurança Pública<sup>6</sup>. Através desta plataforma, no campo “Pesquisa Livre”, buscou-se combinações do termo “senacon” ou “dpdc” com os termos “dados pessoais”, “proteção de dados” e “proteção de dados pessoais”. O método mostrou-se inadequado para a finalidade da pesquisa, pois em que pese encontrar correspondências às buscas, ao entrar nas páginas da grande maioria dos processos, não havia a opção para fazer o *download* dos arquivos com as petições e documentos do processo, impossibilitando o exame das notas técnicas, objeto do estudo. Além disso, todas as vezes que havia a opção de clicar em um *link* que encaminharia para as notas técnicas, o site retornou a uma página de “documento não encontrado”. Nestas páginas sobre os processos, tampouco há informação sobre as partes envolvidas, sendo inviável identificar a empresa investigada/processada. Tendo em vista estas dificuldades de acesso à informação, o método foi descartado na presente pesquisa.

O segundo método empregado para levantamento dos casos consistiu em (i) levantar notícias das ações da Senacon em meios de comunicação; (ii) tabelar os casos encontrados e processá-los; (iii) realizar pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação, através da plataforma Fala.BR<sup>7</sup>.

O levantamento de notícias ocorreu, inicialmente, nos seguintes sites: Semanário do InternetLab; Portal do Ministério da Justiça e Segurança Pública; Folha de São Paulo; Estadão; Uol; e G1. Procurou-se através do buscador combinações dos termos “senacon”, “DPDC”, “dados pessoais”. Os buscadores dos portais G1 e UOL mostraram-se falhos para o objetivo da pesquisa, uma vez que não revelavam o número de retornos, impossibilitando uma filtragem precisa e adequada dos resultados.

No caso do Semanário do InternetLab, por ser fonte especializada, foram selecionados todos os resultados retornados como casos de análise. Nos demais casos, selecionou-se aqueles que tratavam de ações do Ministério da Justiça em relação a alguma empresa ou poder público (como envio de notificação, investigação, abertura de procedimento ou processo administrativo). Os resultados foram consolidados em uma tabela segundo as seguintes características: fonte; termo buscado; filtro no buscador; critérios de seleção dos retornos; título/chamada; link para acesso; e data da notícia. Este método permitiu encontrar 39 casos até 14 de abril de 2021, dentre os quais alguns eram repetidos, e outras duas notícias em que se alegava a existência de 34 processos administrativos sobre a temática

---

<sup>6</sup> A busca foi realizada através do seguinte site:

<[https://sei.mj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_processo\\_pesquisar.php?acao\\_externa=protocolo\\_pesquisar&acao\\_origem\\_externa=protocolo\\_pesquisar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.mj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0)>.

<sup>7</sup> A plataforma utilizada está disponível em:

<<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>>.

privacidade e proteção de dados pessoais em curso na Senacon<sup>8</sup> e investigação, pela pasta, de 40 vazamentos de dados<sup>9</sup>. Realizou-se uma checagem dos casos nos sites do Intercept e Tele Síntese para verificar se todos foram, efetivamente, acobertados pela primeira busca, o que se confirmou.

O passo seguinte foi acrescentar uma seção de “identificação e classificação do caso”, por meio da qual viabilizou-se a filtragem adequada para ocultar na tabela os casos repetidos. Nesta seção acrescentou-se as seguintes colunas:

**Tabela 01. Identificação e classificação do caso**

Identificação e classificação do caso			
resumo do caso	empresa	tipo de serviço prestado, segundo CNPJ	categoria da empresa

Na primeira coluna copiou-se um trecho da notícia que indica (i) o que foi feito pela Senacon, DPDC ou Ministério da Justiça e (ii) qual foi a infração da empresa noticiada, investigada, processada ou sancionada. Para a última coluna foram criadas categorias posteriores à análise de dados, para facilitar agrupamento e visualização das informações. Chegou-se a oito categorias de empresas possíveis: instituição financeira, big tech, telecomunicações, química, intermediária de turismo, plataforma de videochamadas, automotiva e varejo.

Com essas informações de identificação dos casos, foi possível identificar e ocultar na tabela mais uma leva de casos repetidos – como aqueles que se referiam a etapas diferentes do mesmo processo ou que replicavam a mesma informação em fontes diferentes de notícia. A justificativa para ocultar a linha foi descrita na coluna “critério de exclusão da análise” na tabela. Dessa forma, restaram 19 casos para análise.

As notícias relacionadas a estes casos foram utilizadas para lastrear os pedidos de LAI. Primeiro, realizou-se pedidos relativos às duas notícias que alegavam a existência de 34 processos administrativos sobre privacidade e proteção de dados pessoais na Senacon e a existência de 40 investigações sobre vazamento de dados, solicitando envio das notas técnicas de abertura, arquivamento ou sancionamento. Destes pedidos retornaram casos já mapeados e outros 16 que não haviam sido identificados anteriormente. Estes foram, então, acrescentados na tabela e categorizados nas colunas descritas. Depois, foram feitos pedidos

<sup>8</sup> ESTADÃO. “O contencioso administrativo da LGPD”. Disponível em: <<https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/o-contencioso-administrativo-da-lgpd/>>. Acesso em: 30 set. 2021.

<sup>9</sup> R7. “Secretaria do Consumidor investiga 40 vazamentos de dados”. Disponível em: <<https://noticias.r7.com/brasil/secretaria-do-consumidor-investiga-40-vazamentos-de-dados-21022021>>. Acesso em: 30 set. 2021.

específicos sobre os 19 casos levantados na etapa anterior. A primeira análise foi, então, composta por 34 casos.

### c. Análise dos documentos

Foram tabulados dois grupos de informações sobre as notas técnicas, dados processuais e fundamentação jurídica e doutrinária das notas, da seguinte forma:

**Tabela 02. Dados processuais e fundamentação jurídica e doutrinária**

dados processuais													
número do processo	número da(s) nota(s) técnica(s)	data do envio da 1ª notificação	Ementa	Sugestão	data da nota técnica	último andamento do processo	representante	responsáveis pela nota					
fundamentação jurídica e doutrinária													
o que deu início ao processo	Dispositivos						Tribunais Estaduais	STJ	STF	doutrina	terceiro interessado	valor da multa	razão do arquivamento
	CF	CC	CDC	LGPD	MCI	outras leis							

Ao passo que a categoria “dados processuais” traz informações técnicas, na parte de fundamentação jurídica e doutrinária, buscou-se, por meio da leitura integral das notas técnicas, verificar: (i) no item “o que deu início ao processo”, qual fato motivou a Senacon a iniciar a investigação e o processo, como denúncia, representação ou notícias; (ii) nos itens de dispositivos das leis apontadas na tabela, os artigos e incisos utilizados na nota técnica analisada; e (iii) citações às jurisprudências dos principais tribunais e de doutrina que tenha sido citada (ver anexo 03; 04 e 06).

Ainda, foram tabulados os seguintes elementos constantes na nota: “participação da sociedade civil”, tendo em vista que, em teoria, a Senacon emite às entidades do sistema nacional de defesa do consumidor ofícios para participação nos procedimentos; “valor da multa”, em caso de sancionamento; e “razão do arquivamento”, em caso de arquivamento.

Para identificar as menções especificamente aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) nas notas técnicas da Senacon, todos os artigos do referido código encontrados nas notas foram organizados em tabela e, após a leitura de cada dispositivo, buscou-se a apreensão dos principais conteúdos de cada um. Esse exercício foi materializado na elaboração de duas ou três classificações distintas para cada artigo citado e, em uma leitura final, no agrupamento de significados para chegar a uma única classificação. No caso

dos dispositivos de conteúdos com significados muito diversos (por exemplo, publicidade enganosa e prática abusiva), destacou-se o dispositivo para a checagem com um segundo pesquisador (ver anexo 08).

Assim, chegou-se a 12 categorias: (i) Objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo; (ii) Princípio da vulnerabilidade do consumidor; (iii) Princípio da harmonia nas relações de consumo; (iv) Princípio da educação e informação quanto a direitos e deveres; (v) Direito à informação; (vi) Direito contra práticas enganosas e abusivas; (vii) Prevenção e reparação de danos; (viii) Publicidade enganosa e/ou abusiva; (ix) Práticas abusivas; (x) Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores; (xi) Direito à informação sobre produtos e serviços de crédito; e (xii) Outros<sup>10</sup>.

Foi realizada uma classificação dos tipos de violações de direitos de cada caso com base em dois processos. De início, uma pesquisadora, com base na leitura dos resumos e das ementas, definiu três categorias de abuso para cada um dos casos, sendo elas: (i) uso indevido de dados, (ii) diferenciação de preços, (iii) coleta indevida de dados pessoais, (iv) ausência de consentimento, (v) ausência de base legal, (vi) compartilhamento de dados, (vii) vazamento de dados, (viii) saída de consumidores do cadastro positivo. Constatada a dificuldade de alcançar apenas uma categoria para cada caso com base na análise de conteúdo, outra pesquisadora realizou uma segunda abordagem mesclando as categorias definidas na análise de conteúdo inicial com sistematizações existentes na LGPD, especialmente nos arts. 7º e 11º (sobre base legal) e no art. 6º (sobre princípios). Esta segunda análise, baseada em disposições da LGPD, nos resumos dos casos e na categorização realizada inicialmente, teve a finalidade de torná-la mais coerente e enxuta, com macrocategorias representativas dos casos (ver anexo 07).

Assim, em um segundo olhar sobre os mesmos casos, foram definidas e aplicadas a cada caso as seguintes cinco categorias: (i) Ausência de base legal, (ii) violação de segurança, (iii) compartilhamento indevido e (iv) discriminação de consumidores. Embora o compartilhamento indevido seja uma questão de ausência de base legal, consideramos importante especificá-la tendo em vista que, em geral, se trata de uma operação de tratamento extra que implica novos riscos ao titular, podendo depender de uma nova autorização (art. 7º, §5º). A discriminação igualmente pode ser um problema de ausência de base legal válida, no entanto consideramos importante manter a categoria, tendo em vista a especificidade do problema de consumo e a vedação a práticas discriminatórias como princípio da LGPD.

---

<sup>10</sup> Em *outros* estão reunidas as seguintes classificações com menos aparições: Responsabilidade objetiva; Responsabilidade solidária; Contrato de adesão; Poder normativo concorrente; Sanções administrativas; Defesa do consumidor em juízo; Ações coletivas; e Competência da Senacon e DPDC.

Conforme as respostas dos pedidos feitos com base na LAI, dos 34 casos encontrados, sete encontram-se em averiguação preliminar (Anexo 01), de sorte que não houve a produção de nota técnica sobre os mesmos por parte da SENACON até a data de 14 de abril de 2021. Dessa forma, foram analisados os dados processuais bem como a fundamentação jurídica e doutrinária de 28 notas técnicas.

Dentre os processos listados inicialmente, havia um caso referente a comercialização de Serviço de Valor Agregado (SVA) sem autorização, entretanto, o caso não adentra ao escopo de pesquisa, tendo em vista que a violação de direito se refere mais a ofertas indevidas em serviços de telecomunicações do que proteção de dados pessoais, de modo que o caso foi retirado da análise dos resultados. Dessa forma, os resultados referem-se à **análise de 27 notas técnicas**.

Por fim, foi realizado um breve levantamento histórico das gestões da Senacon e DPDC a fim de contextualizar os dados coletados e processados. Faz-se a ressalva de que as análises não se pretendem causais; ou seja, ao avaliarmos, por exemplo, o número de processos arquivados por gestão, não se pretende inferir que a razão de maior ou menor arquivamento no período deveu-se exclusivamente àquele(a) secretário(a) na pasta. As análises dos resultados são essencialmente exploratórias.

## 4. Resultados

Cabe lembrar que somente foram contabilizados os casos que já se tornaram processos administrativos<sup>11</sup>, não sendo analisadas as averiguações preliminares. Além disso, para analisar os dados de forma qualitativa ao longo do tempo, é essencial ter em mente que a discussão legislativa, aprovação e entrada em vigor da LGPD ocorreram no período analisado, podendo ter influenciado os processos administrativos (seu início, duração, encerramento), conforme se pretendia verificar dentre os objetivos da pesquisa. Ainda, em avaliações feitas com a variável “gestão da Senacon”, deve-se considerar que os secretários estiveram diferentes períodos liderando a pasta, o que pode influenciar nos valores encontrados.

---

<sup>11</sup> O DPDC inicia averiguações preliminares, quando há indícios de violações de direitos, instaura processos administrativos para realizar investigações mais robustas e dar direito ao contraditório da empresa investigada e, por fim, pode aplicar penalidades caso a violação seja constatada e comprovada, conforme o art. 56 do CDC, ou arquivar o processo.

#### d. Os Secretários da Senacon

Para contextualizar a análise dos resultados, recuperamos a história da direção da Senacon . Quando a secretaria foi criada, durante o governo de Dilma Rousseff, em 2012, Juliana Pereira da Silva foi nomeada secretária. Até o momento, ela foi a pessoa com gestão mais longa na pasta, com quatro anos de duração. Em maio de 2016, já nos últimos meses do governo Dilma, Juliana pediu exoneração e em junho do mesmo ano assumiu Armando Luiz Rovai como secretário, que ficou no cargo até março de 2017 – por nove meses. Já durante o mandato de Michel Temer, Arthur Rollo assumiu como Secretário em abril de 2017, cargo que ocupou oficialmente até fevereiro de 2018. No entanto, Arthur de fato ficou somente até dezembro de 2017 (oito meses). Neste meio tempo, João Luiz Martins de Oliveira foi indicado e nunca assumiu a pasta e Ana Carolina Caram assumiu o comando da Senacon. Em abril de 2018, no segundo e último ano do governo Temer, assumiu Ana Lucia Kenickel Vasconcelos, que ficou no cargo até o fim deste governo (oito meses). De janeiro de 2019 a julho de 2020, no governo de Jair Bolsonaro, foi secretário da pasta Luciano Timm (18 meses) e, desde então, a pasta é chefiada por Juliana Domingues. Abaixo, uma linha do tempo simplificada para ilustrar estas mudanças na Senacon:

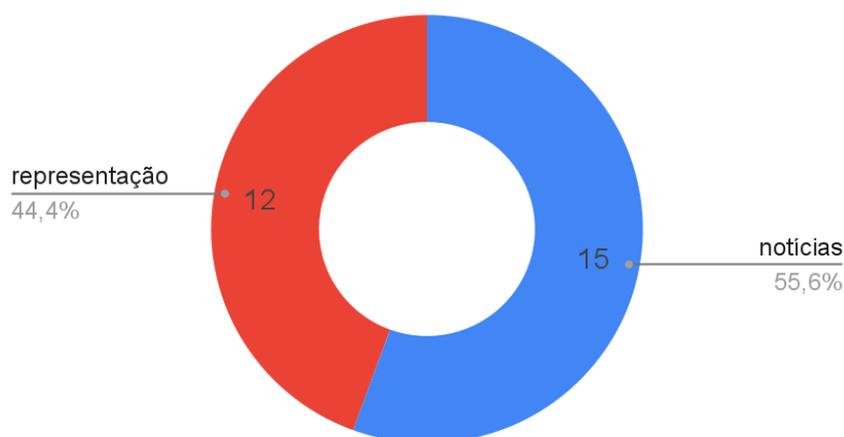
**Gráfico 1 - Linha do tempo com gestão dos secretários e secretárias da Senacon**



#### e. Motivação para Iniciar as Investigações

Um aspecto relevante demonstrado pelos dados diz respeito ao estilo de monitoramento realizado pela Senacon sobre a temática de proteção de dados. O levantamento feito mostra que mais da metade (15) dos casos analisados foi motivado por notícias veiculadas na mídia sobre violações de direitos dos titulares de dados. Além disso, dos 27 casos, a investigação de 12 iniciou-se por representação de terceiro na Senacon. O gráfico a seguir visa ilustrar este cenário:

**Gráfico 2 - Motivação da Senacon para dar início às investigações dos casos de proteção de dados pessoais levantados**



Com estas informações, pode-se concluir que a pasta possui uma abordagem reativa, devendo ser provocada pela mídia ou por terceiro para atuar e investigar supostas violações de direitos. Este cenário pode indicar, por um lado, a importância de entidades do terceiro setor para impulsionar investigações da Senacon. Por outro, pode indicar uma necessidade de rearranjo da Secretaria para aprimorar as formas de monitoramento e investigação das violações de direito aos consumidores, avaliando, por exemplo, de forma sistemática e periódica as reclamações na plataforma consumidor.gov.

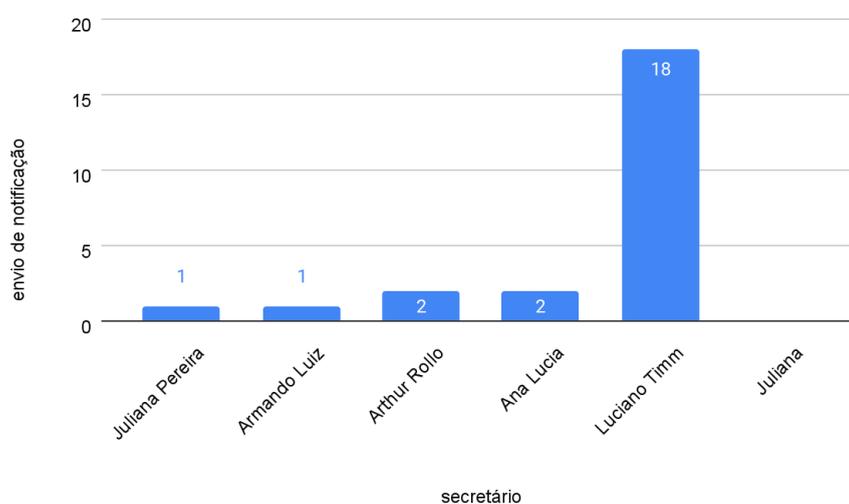
Dentre as informações já apresentadas, percebe-se a expressiva participação do Idec. Dos 27 casos analisados, o Idec participou como terceiro interessado ou representante em 11 deles, envolvendo as seguintes companhias: Cia Hering, Caixa Econômica Federal, Banco Safra S.A., Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A, Banco Itaú Consignado S.A., Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. ("BANRISUL"), Banco Pan S.A., Banco BMG S.A., Banco Bradesco S.A., Banco Bradesco Financiamentos S.A. e Banco Cetelem S.A.

No caso da investigação contra a Hering, a pasta concluiu ter havido infração ao Código de Defesa do Consumidor, aplicando sanção de multa no valor de R\$ 58.767,00 (cinquenta e oito mil setecentos e sessenta e sete reais). Os demais casos, todos contra instituições financeiras por abusividade na oferta e concessão de crédito consignado, até o momento da coleta de dados desta pesquisa eram processos abertos, em andamento. Hoje, é sabido que cinco destes bancos foram condenados até agora pela Senacon a multas cujos valores e maiores detalhes estão especificados no item i deste relatório, que versa sobre condenações.

## f. Início das Averiguações Preliminares

Além disso, avaliou-se a distribuição temporal, ao longo das gestões da Secretaria, das primeiras notificações enviadas às empresas processadas. As notificações geralmente estão associadas ao início das investigações pela pasta, sendo um dos primeiros atos da fase de averiguação preliminar (ou seja, antes mesmo do início do processo administrativo). Logo, estes números nos permitem inferir quantas averiguações preliminares foram iniciadas por gestão, na amostra levantada (lembrando que o tempo de gestão de cada secretário não é o mesmo).

**Gráfico 3 - Número de primeiras notificações enviadas, por Secretário da Senacon**



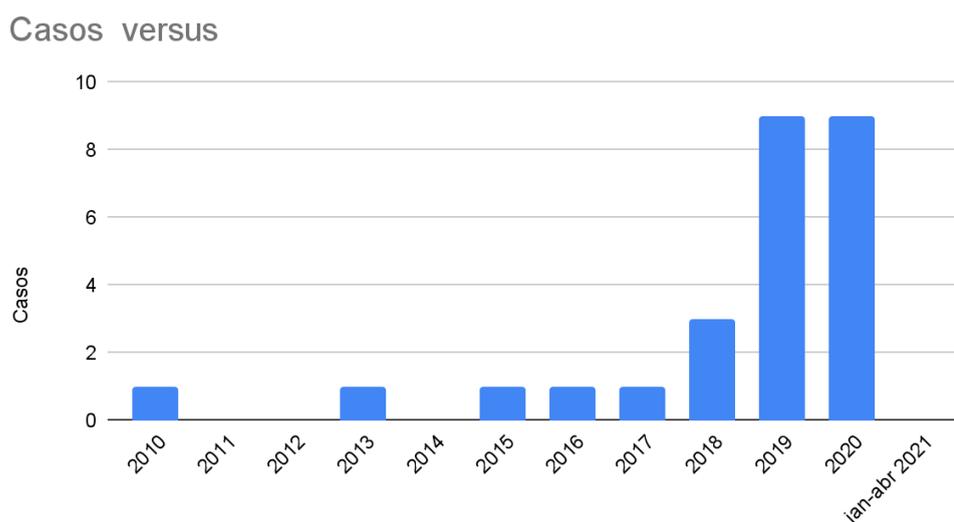
Dando maior contexto aos dados, o número de primeiras notificações durante a gestão de Luciano Timm, que destoa das demais no gráfico, está relacionada, dentre outros fatores, a vários processos sobre um mesmo tema. Durante sua gestão, foram enviadas 18 notificações que deram início a averiguações preliminares da Senacon. Dentre elas, dez são sobre abusividade na oferta e concessão de empréstimos consignados e vazamento de dados por instituições financeiras<sup>12</sup> – motivados por representação do Idec à Secretaria. Estes dez processos referem-se, pois, à mesma violação de direitos (de forma que as notas técnicas têm embasamento jurídico, senão idênticos, muito semelhante entre si, variando a parte investigada).

A primeira notificação sobre proteção de dados pessoais, de acordo com os dados coletados, é de abril de 2010, em que o DPDC multou a Oi (TNL PCS S/A) em R\$ 3,5 milhões

<sup>12</sup> JUSTIÇA.GOV. “Senacon e INSS assinam acordo para ampliar a fiscalização da prática abusiva na concessão de empréstimo consignado a idosos”. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1563994715.9>>. Acesso em: 30 set. 2021.

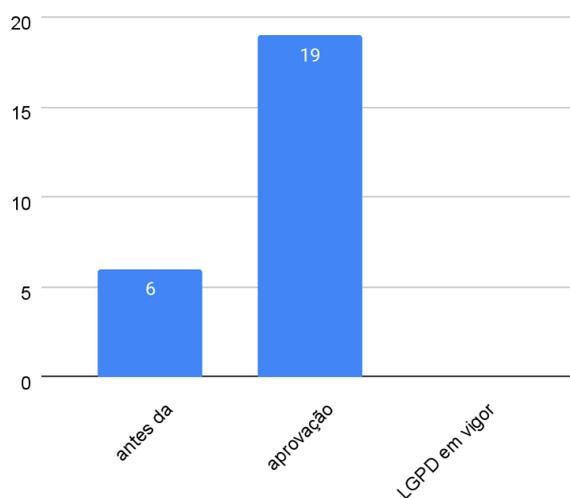
por conta do serviço software chamado “Navegador”, que mapeava o tráfego de dados do consumidor na internet para a perfilização dos consumidores e sua comercialização, por violações ao direito à informação, à proteção contra a publicidade enganosa, além do direito à privacidade e intimidade. A articulação de dispositivos consumeristas para a proteção dos dados pessoais dos consumidores oito anos antes da aprovação da LGPD evidencia a importância da Senacon no tema. Percebe-se um nítido aumento de casos a partir de 2018, ano de aprovação da LGPD, com exceção de 2021 – o que tem como justificativa o fato da coleta de dados ter se restringido aos primeiros meses do ano, de modo que procedimentos ainda em averiguação preliminar não entraram na análise dos resultados (há três procedimentos em análise preliminar até abril de 2021) e novos procedimentos instaurados após abril de 2021 não adentraram na análise.

**Gráfico 4 - Número de primeiras notificações enviadas de 2010 à abril de 2021**



Estes mesmos valores podem ser avaliados tendo como marcador temporal três diferentes fases do processo legislativo da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Ressalta-se que em dois casos não constava a informação sobre a data de envio da primeira notificação, razão pela qual os gráficos abaixo não somam 27. Percebe-se que há um número considerável de procedimentos antes da aprovação da LGPD (seis casos) e um número maior de procedimentos após a aprovação (19, sendo dez bastante similares entre si). Ressalta-se, novamente, que após a entrada em vigor da LGPD há procedimentos em averiguação preliminar tendo em vista o período de coleta dos dados. Veja no gráfico abaixo:

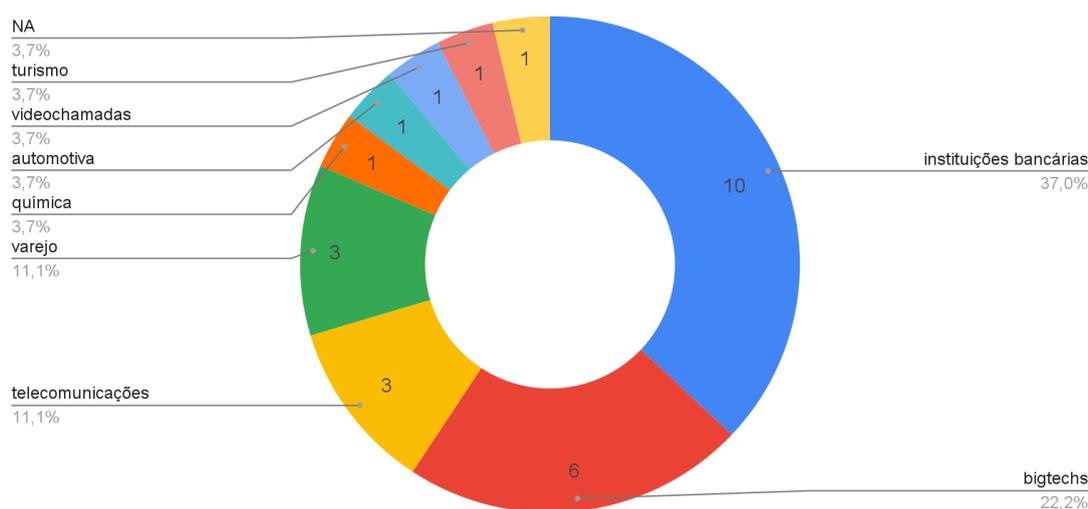
**Gráfico 5 - Número de primeiras notificações enviadas, por fase do processo legislativo da LGPD**



**g. Classificação dos casos: tipo de de empresa investigada, tipos de abusos e dispositivos utilizados**

Buscou-se traçar um perfil das empresas investigadas pela Senacon, considerando processos abertos, arquivados e sancionados. Com isso, tem-se o seguinte gráfico:

**Gráfico 6 - Número de processos administrativos da Senacon sobre proteção de dados, por setor da empresa investigada**

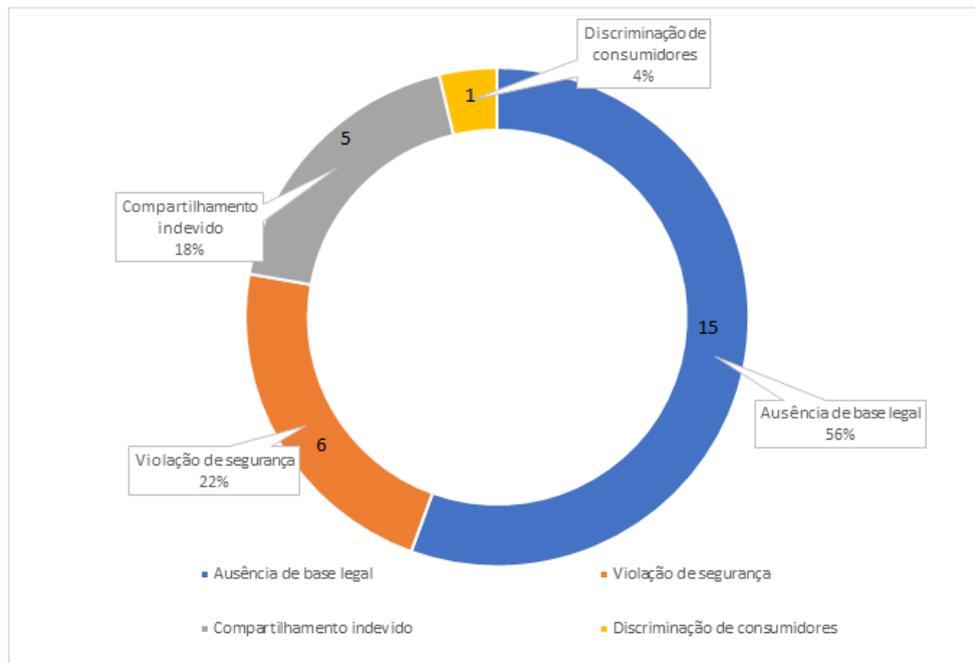


Em que pese haver uma predominância de processos contra instituições bancárias (muito em decorrência dos casos quase idênticos), bigtechs e empresas do ramo das telecomunicações, a atuação da Senacon abrange uma pluralidade de setores empresariais diferentes. Estes setores tanto podem estar envolvidos em atividades de monetização de

dados pessoais, como o uso de tais informações para perfilização e personalização de anúncios, quanto podem utilizar os dados pessoais somente para comunicação e realização de cobrança. Tal diversidade pode estar relacionada ao fato de que a legislação de proteção de dados e o ordenamento jurídico que a sustenta é transversal em diversas áreas da economia.

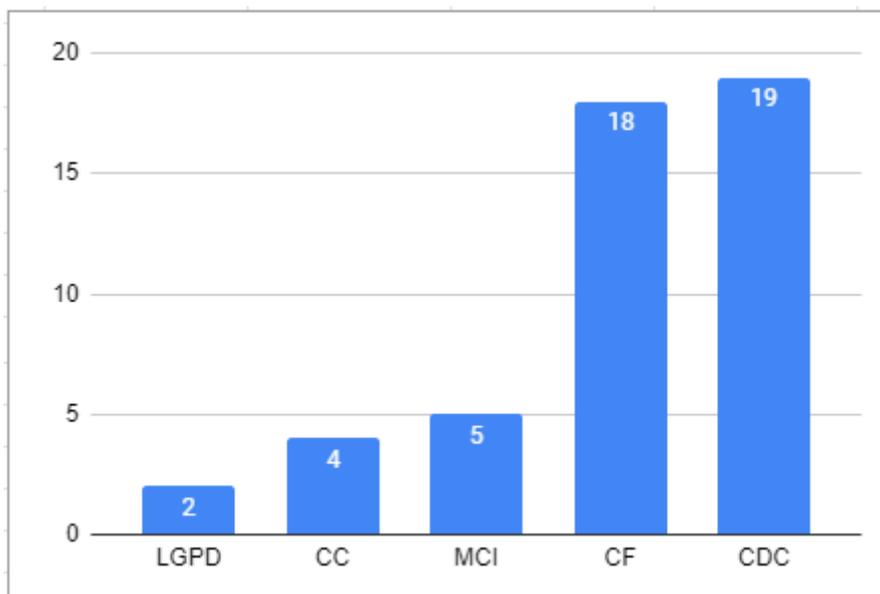
Classificamos (conforme explicação no item 3.c e anexo 07) condutas ilícitas relacionadas a dados pessoais predominantemente processadas pela Senacon (englobando processos abertos, com condenação ou arquivamento), conforme gráfico a seguir:

**Gráfico 7 - Condutas ilícitas relacionadas à proteção de dados pessoais investigadas pela Senacon**



Ainda levando em conta a totalidade dos processos, abaixo é possível verificar as legislações mobilizadas nas notas técnicas:

**Gráfico 8 - Número de notas técnicas, por legislação utilizada**



As duas notas técnicas que mencionam a LGPD são dos processos contra Hering<sup>13</sup>, por uso de reconhecimento facial de forma abusiva, e contra a Química Amparo<sup>14</sup>, por vazamento de dados pessoais. Este baixo uso da LGPD mostra, por um lado, que a lei ainda tem espaço para expandir enquanto ferramenta de proteção dos direitos dos consumidores – outra hipótese (não verificável nesta pesquisa) é que a Senacon evita o uso dos dispositivos da lei, no intuito de reforçar sua competência sobre a legislação consumerista, dando foco aos dispositivos do CDC, sob o receio de adentrar em conflito de competência. Por outro lado, a análise quantitativa reforça que, antes mesmo da entrada em vigor da referida lei, o país já possuía no ordenamento jurídico normas para regular as relações que envolvem tratamento de dados pessoais.

Apesar do uso de dispositivos do Código de Defesa do Consumidor ser majoritário, é importante destacar que eles não aparecem em todas as notas técnicas analisadas. Em duas delas, não há menção a qualquer artigo do CDC e, ainda, não foram contabilizadas no gráfico

<sup>13</sup>GOV.BR. “Secretaria Nacional do Consumidor aplica multa a empresa por reconhecimento facial”. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/secretaria-nacional-do-consumidor-aplica-multa-a-empresa-por-reconhecimento-facial>>. Acesso em: 30 set. 2021.

<sup>14</sup> A ementa da nota técnica é: “Informação. Prestação de esclarecimentos pela empresa interessada de vazamento de dados pessoais de consumidores inscritos em ato promocional. Criação de portal para esclarecimento a consumidores. Investigação mediante empresas independentes. Identificação dos agentes violadores mediante ação judicial. Não revelação de danos em decorrência do incidente. Sugestão de arquivamento.”

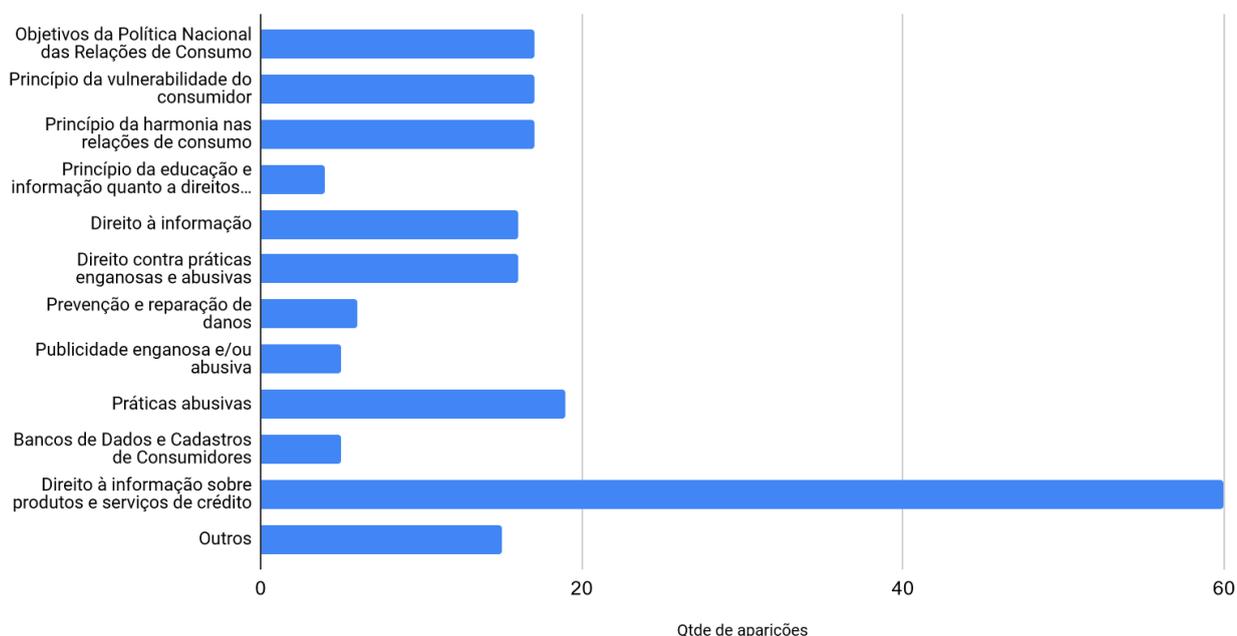
as menções identificadas em outras seis notas técnicas, uma vez que se tratava unicamente de citação formal ao Art. 106 que dispõe sobre a competência da Senacon.

Em relação à jurisprudência, do Supremo Tribunal Federal dois precedentes foram citados: o Recurso Extraordinário número 201.819/RJ e a Ação Direta de Inconstitucionalidade 4815. No caso do Superior Tribunal de Justiça, foram apontados os REsp nº 586.316/MG; REsp nº 1143216/RS; REsp nº 2009/0106075-0; REsp 997.993/MG, REsp 782.898/MT e o REsp 1444008/RS.

Realizamos uma classificação dos dispositivos utilizados pelo CDC com a finalidade de compreender quais conceitos legais consumeristas são mobilizados para a proteção de dados dos consumidores. No gráfico a seguir, é possível observar a quantidade de aparições dos dispositivos utilizados pelo CDC (como cada classificação inclui mais de um dispositivo, sua soma pode ultrapassar o número de notas técnicas analisadas – ver explicação detalhada em item 3.c ou anexo 08).

**Gráfico 9 - Número de aparições dos dispositivos do CDC utilizados nas notas técnicas**

Qtde de aparições versus Classificação



Destaca-se que os dispositivos referentes ao *direito à informação sobre produtos e serviços de crédito* são os que mais estão presentes nas notas técnicas (60 aparições). Seguido

por *práticas abusivas*, cujos dispositivos aparecem 19 vezes. Percebe-se, assim, que a maior parte dos dispositivos do CDC mobilizados para a proteção de dados são, em sua maior parte princípios generalistas das relações de consumo (princípio da harmonia nas relações de consumo, da vulnerabilidade do consumidor e objetivos da Política Nacional da Relação de Consumo), direitos à informação e de vedação à prática abusiva. É interessante notar também que os dispositivos referentes a *bancos de dados e cadastro de consumidores*, em que há referência explícita aos dados de consumidores, têm menção baixa nas notas técnicas. Para melhor visualização, as classificações que tiveram até três aparições foram incluídos em *Outros*<sup>15</sup>. É possível, ainda, visualizar a soma dos dispositivos com aparição mais expressiva no quadro abaixo:

**Tabela 03 - Principais dispositivos utilizados na nota técnica**

Direito à informação sobre produtos e serviços de crédito	60
Direito à informação	16
Práticas abusivas	19
Princípio da vulnerabilidade do consumidor	17
Princípio da harmonia nas relações de consumo	17
Objetivos da política nacional das relações de consumo	17
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>

Em outro agrupamento possível, observa-se que direito à informação *lato sensu*<sup>16</sup> lidera com 76 aparições, práticas abusivas *lato sensu*<sup>17</sup> com 35 e princípios das relações de consumo<sup>18</sup> em seguida com 34 aparições.

#### **h. Processos Abertos**

Até o momento de coleta de dados, do número total de processos analisados (27), cerca de metade ainda estava aberto (14)<sup>19</sup>. Todos estes processos foram abertos durante a gestão do Luciano Timm. Dois, referem-se ao Marco Civil da Internet: a que trata do caso da análise de conteúdo de e-mails pelo Google, sem consentimento dos usuários<sup>20</sup>, e do caso de

<sup>15</sup> Nestes se encontram: responsabilidade objetiva; responsabilidade solidária; contrato de adesão; poder normativo concorrente; sanções administrativas; defesa do consumidor em juízo; ações coletivas e competência da Senacon e DPDC

<sup>16</sup> Correspondendo à soma de direito à informação e direito à informação sobre produtos e serviços de crédito.

<sup>17</sup> Correspondendo à soma das classificações *práticas abusivas* e *direito contra práticas enganosas e abusivas*.

<sup>18</sup> Soma de *princípio da vulnerabilidade do consumidor* e *princípio da harmonia nas relações de consumo*.

<sup>19</sup> Com as sanções condenatórias dos processos contra instituições financeiras por uso indevido de dados pessoais de consumidores, este número diminuiu após o período de coleta e análise desta pesquisa, conforme ressaltado no item "Condenações" deste relatório.

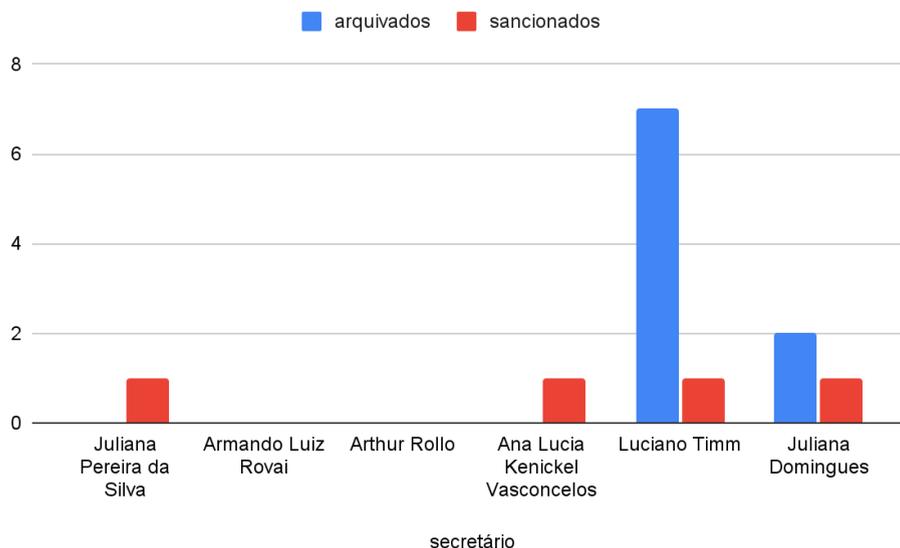
<sup>20</sup> DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. DESPACHO Nº 74, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2019. Disponível em: <[https://www.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2019/02/conjuntura\\_senacon\\_google.pdf](https://www.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2019/02/conjuntura_senacon_google.pdf)>. Acesso em: 30 set. 2021.

recebimento de dados pessoais sensíveis pelo Facebook<sup>21</sup>. Nenhuma destas notas técnicas de abertura de processos, porém, faz menção à LGPD, mesmo que todas datem do ano de 2019 – ou seja, após a sanção presidencial da lei.

### i. Processos Arquivados e Sancionados

Outra variável analisada por Secretário da pasta foi o número de processos arquivados e sancionados. Do número total de processos analisados (27), cerca de metade foi arquivada (nove) ou sancionada (quatro). A distribuição ao longo do tempo, por secretário da Senacon, pode ser vista no gráfico abaixo:

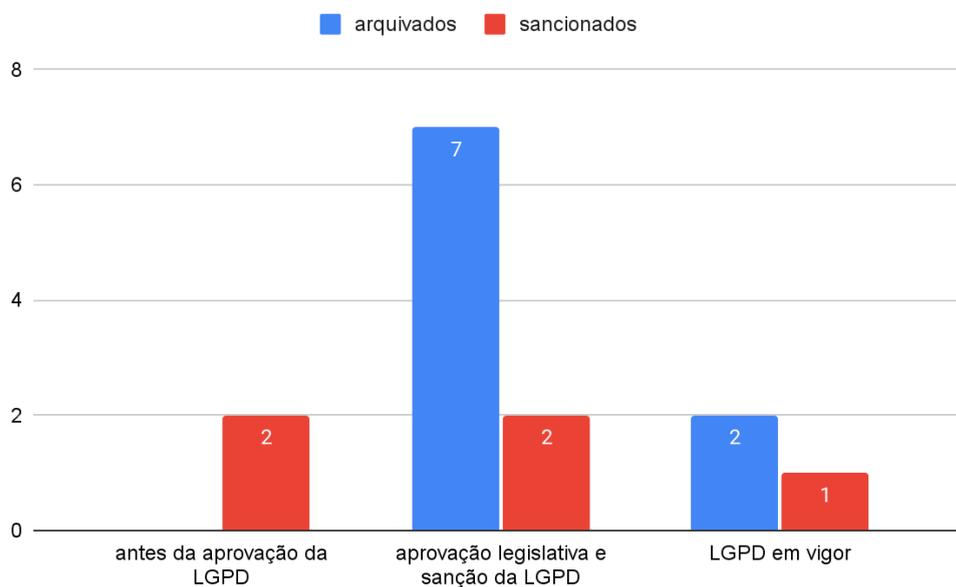
**Gráfico 10 - Número de processos arquivados e sancionados, por Secretário**



Analisando os arquivamentos e sancionamentos ao longo do tempo pelo processo legislativo da LGPD, tem-se que:

<sup>21</sup> FOLHA DE S.PAULO. "Facebook vira alvo do Ministério da Justiça por vazamento de dados". Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2019/03/facebook-vira-alvo-do-ministerio-da-justica-por-vazamento-de-dados.shtml>>. Acesso em: 30 set. 2021.

**Gráfico 11 - Número de processos arquivados e sancionados, por fase do processo legislativo da LGPD**



### **i. Condenações**

Os quatro processos envolvendo proteção de dados pessoais em que a Senacon condenou as empresas investigadas foram: (i) o caso de variação de preços da oferta de serviços por georreferenciamento, feito pela empresa Decolar.com, condenada em 2018 ao pagamento de R\$ 7.500.000,00 (sete milhões e quinhentos mil reais,); (ii) o caso do uso de reconhecimento facial de forma abusiva pela Hering, condenada em 2020 ao pagamento de R\$ 58.767,00 (cinquenta e oito mil setecentos e sessenta e sete reais); (iii) o caso da coleta indevida de dados de navegação pela Oi, condenada em 2014 ao pagamento de R\$ 3.500.000,00 (três milhões e quinhentos mil reais), e (iv) o caso do Facebook, por permitir o uso de dados pessoais de seus usuários pela empresa de consultoria política Cambridge Analytica, condenado em 2019 ao pagamento de R\$ 6.600.000,00 (seis milhões e seiscentos mil reais).

Destes quatro casos, um se refere a atividades de empresas de telecomunicações, um sobre intermediária digital de turismo, um de varejo e outro bigtech, o que reforça a constatação de que o uso mercadológico de dados pessoais é transversal à economia e afeta diferentes setores. Metade das condenações envolveram a participação de terceiro interessado (Idec e CGI), evidenciando a importância da sociedade civil.

Todas as notas técnicas condenatórias utilizam como base legal o CDC. Da mesma forma, todas citam o art. 5º, inciso XXXII da Constituição Federal e três delas citam, ainda, o art. 170, inciso V da mesma carta. Além disso, três artigos diferentes do Código Civil foram citados por três destas notas: art. 187, art. 20, caput, e art. 112. Uma das notas menciona, ainda, o art. 12 da LGPD e outras duas citam o art. 7º e seus incisos do MCI.

O Marco Civil da Internet prevê “multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção” (Art. 28-A, II), ao passo que a Lei Geral de Proteção de dados prevê “multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração” (Art. 52, II).

As sanções administrativas do MCI, dessa forma, quando comparadas às previstas pela LGPD, são significativamente maiores. Além disso, há previsão no Decreto nº 8.771/2016<sup>22</sup>, responsável por regulamentar o MCI, que a Senacon deve atuar na fiscalização e apuração de infrações nos termos do CDC (Art. 18). Assim, a pasta usufrui de grande poder sancionatório para a proteção do consumidor digital, considerando a abrangência do Marco Civil da Internet e incluindo os artigos 10 e 11, que tratam sobre tratamento de dados pessoais.

Ainda que fora do período de coleta de dados desta pesquisa, é importante mencionar a utilização da via sancionatória pela Senacon para responsabilizar cinco instituições financeiras com atuação nacional por ofertas abusivas de crédito consignado por meio do uso indevido de dados dos consumidores. No total, foram mais de R\$ 29 milhões de multas aplicadas somente no primeiro semestre de 2021: Banco Cetelem (R\$ 4 milhões), Banco Pan (R\$ 8,8 milhões), Banco Itaú (9,6 milhões), Banco BMG (R\$5,1 milhões) e Banco Safra (R\$ 2,4 milhões). Em todos estes casos, o Idec foi o denunciante. Assim como nos outros processos que resultaram em condenações, fica evidente nestes a relevância da atuação de organizações da sociedade civil.

## **ii. Arquivamento dos Processos**

No corpo de análise da pesquisa, nove processos foram arquivados pela Senacon. Um dos casos, sobre vazamento de dados pessoais, foi arquivado pela não localização da empresa investigada. Além disso, três dos arquivamentos têm como justificativa o fato de que consumidores brasileiros não foram afetados pelo ocorrido – sendo dois casos do Facebook

---

<sup>22</sup> Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8771.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8771.htm)>.

(um referente ao pagamento de terceirizados para escuta e transcrição de áudios enviados no *Messenger*<sup>23</sup> e outro sobre vazamento de dados pessoais de usuários em servidores do serviço da Amazon<sup>24</sup>) e um terceiro da Mercedes-Benz do Brasil<sup>25</sup>, sobre cobrança de débitos.

Os outros cinco processos têm como razão para seu arquivamento as providências tomadas pelas respectivas empresas investigadas, quando da divulgação da conduta lesiva. No caso da empresa de varejo C&A Modas<sup>26</sup>, da empresa de telecomunicações Sky Serviços de Banda Larga<sup>27</sup>, da empresa de videoconferências Zoom<sup>28</sup>, bem como da empresa de produtos de limpeza Química Amparo, a atuação proativa das investigadas frente atos ilícitos é apontado como um dos fatores para justificar o arquivamento. Já o processo contra a empresa digital de varejo Netshoes foi arquivado dado que a mesma celebrou um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), junto do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, comprometendo-se a pagar R\$ 500.000,00 para cobrir danos morais coletivos, além de firmar a implementação de de um Programa de Proteção de Dados.

## 5. Conclusão

As práticas de mercado baseadas no uso intensivo e volátil de dados dificultam a compreensão do fluxo de dados pelo consumidor individualmente e, portanto, sua capacidade de controle. Ainda, os tratamentos de dados frequentemente são feitos sobre grupos de consumidores, não sobre indivíduo específico, e as inferências impactam mesmo aqueles indivíduos que não consentiram. Impõe-se, assim, a passagem de uma visão atomística da privacidade para uma interpretação coletiva dos direitos dos titulares.

No Brasil, diversas leis anteriores à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) fornecem ao país uma estrutura forte de tutela de interesses transindividuais, tendo a Lei de Ação Civil Pública (LACP) e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) como grandes exemplos

---

<sup>23</sup> JUSTIÇA.GOV. “MJSP notifica Facebook”. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1565889476.56>>. Acesso em: 30 set. 2021.

<sup>24</sup> JUSTIÇA.GOV. “Senacon notifica Facebook para esclarecimentos sobre dados de usuários”. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1555611330.53>>. Acesso em: 30 set. 2021.

<sup>25</sup> OBSERVADOR. “Como a Mercedes persegue clientes que não pagam”. Disponível em: <<https://observador.pt/2019/08/25/como-a-mercedes-persegue-os-clientes-que-nao-pagam/#:~:text=Para%20%E2%80%9Cperseguir%E2%80%9D%20os%20devedores%2C,de%202018%2C%20o%20chamado%20eCall.>>>. Acesso em: 30 set. 2021.

<sup>26</sup> A ementa da nota técnica é: “Averiguação Preliminar. Suposta prática abusiva. Exposição de dados dos consumidores. Exaurimento de finalidade. Arquivamento”.

<sup>27</sup> A ementa da nota técnica é: “Averiguação preliminar. Exposição temporária. Arquivos de logs. Proteção à privacidade. Possível prática abusiva. Atuação pró-ativa da SKY para resolver o problema. Contratação de empresa independente. Entendimento do MPDFT no sentido de ausência de demonstração de exposição de dados de consumidores e de suficiência das providências adotadas. Exaurimento de finalidade. Sugestão de Arquivamento.”

<sup>28</sup> ESTADÃO. “Secretaria de Moro dá dez dias para Zoom explicar compartilhamento de dados com o Facebook”. Disponível em: <<https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/secretaria-de-moro-da-dez-dias-para-zoom-explicar-compartilhamento-de-dados-com-o-facebook/>>. Acesso em: 30 set. 2021.

deste movimento. A Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon), que tem como principal papel o monitoramento e fiscalização da atuação de empresas no mercado de consumo, reflete esta estrutura normativa coletivista do ordenamento jurídico nacional.

Dessa forma, a LGPD é aprovada em meio a um ordenamento jurídico sólido de direitos difusos, estando em constante relação com as instituições responsáveis pela tutela dos interesses transindividuais. Além das imbricações no direito material, a Senacon também aparentava ter grande relevância no campo da proteção de dados, principalmente tendo em vista os atrasos para a consolidação da ANPD. Assim, o objetivo da presente pesquisa foi compreender a atuação da Senacon na defesa dos direitos relacionados à proteção de dados pessoais do consumidor.

Em primeiro lugar, ressaltou-se que a forma de monitoramento, a qual impulsiona o início das investigações pela pasta, é reativa a notícias da mídia (55,6% dos casos) e a representações de terceiro contra empresas postuladas na Secretaria (44,4% dos casos). Dessa forma, não se evidenciou nos processos administrativos mapeados uma fiscalização ativa de plataformas como consumidor.gov ou de reclamações dos consumidores feitas em Procons para pautar a atuação da Secretaria. Interessante notar que, embora o Consumidor.gov seja uma iniciativa de monitoramento da própria Senacon, esta não implicou a abertura de investigações no órgão, podendo revelar um subaproveitamento da ferramenta ou desconexão entre as divisões da secretaria.

Depois de aprovada a LGPD, em agosto de 2018, a pasta viu triplicar o número de processos administrativos que envolvem proteção de dados pessoais (um caso por ano de 2015 a 2017, para três casos em 2018 e nove casos em 2019 e 2020), evidenciando um aumento ao longo dos anos. Nos quatro primeiros meses de 2021, três averiguações preliminares foram iniciadas.

Além disso, destacou-se uma predominância de processos administrativos contra empresas do setor bancário, big techs e de telecomunicações, o que pode orientar políticas públicas e regulações do tema. Da mesma forma, os principais temas investigados pela Senacon sobre proteção de dados são ausência de base legal, violação de segurança e compartilhamento indevido. Por outro lado, um dado que chamou atenção foi o fato de que somente dois, dos 27 processos analisados, citam a LGPD em suas notas técnicas, em que pese mais da metade deles ter sido iniciado após a sanção presidencial da lei. Em relação aos dispositivos utilizados do CDC, revela-se o uso preponderante de dispositivos referentes ao direito à informação (em especial, sobre produtos e serviços de crédito tendo em vista os

casos similares), seguido por práticas abusivas e dispositivos relacionados aos princípios da relação de consumo.

Os dados transparecem, ainda, que a gestão de Luciano Timm se destacou por uma renovação dos processos administrativos da pasta, sendo que mais de metade (11) foram abertos em virtude de representação do terceiro setor e, ainda, conforme se enfatiza neste relatório, a maior parte versava sobre o mesmo tema (concessão de empréstimos consignados e vazamento de dados por instituições financeiras). Destaca-se ainda o papel relevante da sociedade civil e de participação de terceiros na Senacon, vez que quase metade dos procedimentos foram iniciados em virtude de representações (12) e que metade (dois) dos processos sancionados tiveram envolvimento da sociedade civil ou do CGI (órgão multissetorial), expressando a importância da participação nos procedimentos administrativos para o sancionamento.

As condenações realizadas pela Senacon mostram-se diversas, no que tange às condutas ilícitas comprovadas, criando precedentes sobre diversos temas distintos (discriminação de preços, reconhecimento facial, compartilhamento indevido e ausência de base legal para perfilização). No entanto, cabe destacar que nenhum dos casos condenados versa sobre vazamento de dados, apesar desta violação representar quase ¼ da totalidade dos casos mapeados (sete). No que tange este tema de vazamentos, os processos arquivados conferem maiores informações sobre os padrões de atuação da Senacon. Isso porque seis, dos nove processos arquivados, tratam do tema e cinco das justificativas para o arquivamento são referentes à conduta proativa adotada pela empresa após a identificação do vazamento.

Percebe-se, assim, que a confirmação de boa parte da hipótese de trabalho inicial. A Senacon tem papel relevante para a tutela da proteção de dados pessoais dos consumidores, mesmo antes da aprovação da LGPD. Sua atuação no campo aumentou ao passar dos anos, especialmente após 2018, podendo estar em sintonia com a crescente relevância do tema no país e tendo em vista a disseminação da cultura de proteção de dados pessoais na sociedade e nas instituições. Além disso, revelou-se que a atuação da pasta se mantém atrelada ao CDC, com baixas citações a dispositivos da LGPD ou mesmo do MCI. Percebe-se também a importância da participação de terceiros para a atuação da Secretaria, seja por meio de representação ou por terceiro interessado, o que, ao mesmo tempo, indica a necessidade de aprimoramento de medidas de monitoramento do órgão. A diversidade de setores pelos quais perpassam os casos também indica a disseminação da economia digital pelos mercados.

Mesmo após o funcionamento da ANPD, a Senacon segue com atuação relevante nos casos de proteção de dados, reforçando, de um lado, a importância da proteção de dados nas

relações de consumo em uma economia cada vez mais digitalizada e, por outro lado, a importância de diálogos interinstitucionais, tendo em vista as imbricações de temas que a proteção de dados implica.

## Referências Bibliográficas

BAROCAS, S. & NISSENBAUM, H. Big Data's End Run Around Anonymity and Consent (pp. 44-75). In J. Lane, V. Stodden, S. Bendo, & H. Nissenbaum (Eds.), *Privacy, Big Data and the Public Good*. New York: Cambridge University Press, 2014.

BIONI, Bruno. *Proteção de dados pessoais: a função e os limites do consentimento*. Rio de Janeiro: Forense, 2ª ed., 2021.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF, 1988.

BRASIL. *Lei Geral de Proteção de Dados*. Brasília, DF, 2018

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Brasília, DF, 1990.

BRASIL. *Código Civil*. Brasília, DF, 2002.

BRASIL. *Marco Civil da Internet*. Brasília, DF, 2014.

BRASIL. *Decreto Nº 8.771*. Brasília, DF, 2016.

BRASIL. *Lei do Cadastro Positivo, Nº 12.414*. Brasília, DF, 2011.

OMS, Juliana; SIMÃO, Bárbara; e TORRES, Livia. *Autoridades de Proteção de Dados na América Latina: Um estudo dos modelos institucionais da Argentina, Colômbia e Uruguai*. São Paulo: Idec, 2019.

SOUZA, Michel Roberto; ZANATTA, Rafael. *A tutela coletiva em proteção de dados pessoais: tendências e desafios*. In. DE LUCCA, Newton; ROSA, Cíntia. *Direito & Internet IV: proteção de dados pessoais*. São Paulo: Quartier Latin, 2019.

## Anexos

### Anexo 01. Casos em averiguação preliminar (excluídos da análise)

CASOS EM AVERIGUAÇÃO PRELIMINAR (EXCLUÍDOS DA ANÁLISE)	
CASO/EMPRESA	RESUMO DO CASO
Grindr; Tinder <sup>29</sup>	No dia 15.01, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, afirmou que notificará o Tinder e o Grindr para esclarecer sobre o suposto compartilhamento ilegal de dados pessoais dos usuários, identificado pelo Conselho de Consumidores da Noruega no relatório Out of Control. Segundo a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), a multa poderá chegar a 9 milhões de reais e as empresas têm prazo de 10 dias para esclarecerem se os dados pessoais de usuários foram comercializados ilegalmente.
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <sup>30</sup>	Órgão vinculado ao Ministério da Justiça quer entender a extensão do compartilhamento de dados e porque a nova política de privacidade terá validade no Brasil, mas não na Europa. Como antecipou o Tele.Síntese em janeiro, a notificação foi motivada por alterações na política de privacidade do aplicativo Whatsapp. No começo do ano, o app atualizou a política, na qual informou que, embora não seja possível para o Facebook acessar as mensagens, conseguirá acesso a dados como lista de contatos, grupos, foto e nome do perfil, além de interações com empresas que utilizem o Whatsapp para realizar negócios.
Vivo <sup>31</sup>	O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJ) notificou a empresa Telefônica-Vivo para obter mais informações sobre a eventual implementação do serviço Smart Steps e quais as garantias e salvaguardas dos direitos do consumidor que foram ou estão sendo implementadas no sistema. Tal preocupação é especialmente relevante no momento em que se discute, em debate público na internet, os princípios e regras que vão reger a utilização de dados pessoais no Brasil dadospessoais.mj.gov.br.
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <sup>32</sup>	A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) iniciou, na segunda-feira (15/04), averiguação preliminar em face das empresas Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e Facebook Inc.. As empresas foram notificadas para esclarecer o suposto vazamento de dados pessoais dos usuários da rede social em servidores do serviço da Amazon.
Serasa	Na segunda-feira (25), a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) notificou a empresa dando 15 dias para explicações sobre a origem dos dados. A Serasa nega que seja a fonte dos dados.

<sup>29</sup> G1. "Ministério da Justiça vai notificar Tinder e Grindr por suposta venda ilegal de dados pessoais dos usuários". Disponível em: <[https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/01/15/ministerio-da-justica-vai-notificar-tinder-e-grindr-por-suposta-venda-ilegal-de-dados-pessoais-dos-usuarios.ghtml?utm\\_source=meio&utm\\_medium=email](https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/01/15/ministerio-da-justica-vai-notificar-tinder-e-grindr-por-suposta-venda-ilegal-de-dados-pessoais-dos-usuarios.ghtml?utm_source=meio&utm_medium=email)>. Acesso em: 30 set. 2021.

<sup>30</sup> TELESINTESE. "Senacon dá 15 dias para Facebook e WhatsApp explicarem partilha de dados". Disponível em: <<https://www.telesintese.com.br/senacn-da-15-dias-para-facebook-e-whatsapp-explicarem-partilha-de-dados/>>. Acesso em: 30 set. 2021.

<sup>31</sup> JUSTIÇA.GOV. "Ministério da Justiça vai notificar Telefônica Vivo por serviço Smart Steps". Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/ministerio-da-justica-notifica-telefonica-vivo-por-servico-smart-steps>>. Acesso em: 30 set. 2021.

<sup>32</sup> JUSTIÇA.GOV. "Ministério da Justiça e Segurança Pública instaura dois processos contra Facebook por violação de dados". Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552418161.7>>. Acesso em: 30 set. 2021.

Serasa, Quod, Boa Vista, SPC Brasil	A Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), do Ministério da Justiça, notificou nesta terça-feira (14) os quatro birôs de crédito brasileiros e a associação que representa o setor para obter esclarecimentos sobre a saída de consumidores do cadastro positivo. No domingo (12), a Folha mostrou que os interessados em deixar o banco de dados de bons pagadores são facilmente levados a se cadastrar nos sites das empresas.
Claro; Vivo; Oi; TIM	A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) afirmou em nota que vai notificar as operadoras envolvidas e cobrar explicações sobre os vazamentos de informações divulgados nesta quarta-feira. "Nessa etapa da instrução processual, o DPDC/SENACON pretende aferir quais seriam os dados pessoais divulgados, de que forma foram vazados e quais consumidores foram afetados.

## Anexo 02. Casos analisados por empresa e resumo extraído da notícia

CASOS ANALISADOS POR EMPRESA E RESUMO DE ACORDO COM NOTÍCIA	
CASO/EMPRESA	RESUMO DO CASO
Decolar.com Ltda	No dia 18.06.2018 foi publicada no Diário Oficial da União decisão na qual a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), órgão do Ministério da Justiça, multou a Decolar.com em R\$ 7,5 milhões pela prática de diferenciação de preço de acomodações e negativa de oferta de vagas, quando existentes – práticas conhecidas como “geopricing” e “geoblocking” e consideradas abusivas e discriminatórias. Em nota divulgada à imprensa, a empresa afirmou que “irá recorrer nas etapas cabíveis, a fim de provar, inclusive, no judiciário que não pratica geopricing”. Caso a empresa descumpra a determinação, estará sujeita a ter seu site bloqueado no Brasil.
Google Brasil Ltda (GOOGLE 01)	No dia 06.02.2019, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ) determinou a instauração de processo administrativo contra a Google Brasil após receber denúncia do Ministério Público Federal. Segundo o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), há indícios de análise do conteúdo dos e-mails enviados pelo Gmail sem o consentimento expresso dos usuários. O processo visa a apurar supostas violações ao MCI e ao Código de Defesa do Consumidor. A empresa será intimada para apresentar defesa administrativa.
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda (FACEBOOK 01)	O Ministério da Justiça e Segurança Pública notificou o Facebook em razão de notícias veiculadas na mídia sobre o pagamento de terceirizados para escutarem e transcreverem áudios de usuários de seus serviços, tais como o Messenger. A investigação da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério (Senacon) teve início na quarta-feira (14).
Google Brasil Internet Ltda (GOOGLE 02)	O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão parte do Ministério da Justiça e Segurança Pública, instaurou um processo administrativo contra o Google Brasil em razão de coleta indevida de dados pessoais de crianças e adolescentes usuárias do Youtube. De acordo com o DPDC, a empresa estaria coletando dados sobre geolocalização, aparelho usado e número de telefone para fins de direcionamento de publicidade, sem que responsáveis pelos menores tivessem conhecimento. Em resposta, a empresa afirmou que o uso do Youtube por crianças e adolescentes pressupõe que elas estejam sob autorização e supervisão dos responsáveis. Acrescentou, ainda, que a plataforma adotou novas regras para o tratamento de dados para conteúdo infantil que serão implementadas a partir de 2020. O Google já havia sido notificado pela Senacon em agosto deste ano em razão desta prática. Com a instauração do processo administrativo, a empresa é intimada a se manifestar e, se confirmados os indícios, poderá ser multada em até R\$ 9,9 milhões.

<p>Cia Hering</p>	<p>No dia 14.08.2020, a Secretaria Nacional do Consumidor, por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), multou a Cia. Hering em R\$ 58.767,00 pela utilização de tecnologia reconhecimento facial em sua loja no Shopping Morumbi, em São Paulo. O processo administrativo foi aberto após notificação do Idec, que solicitou à Hering esclarecimentos sobre o uso de reconhecimento facial em sua loja, sem o prévio consentimento dos consumidores. A prática foi considerada abusiva pelo Idec, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Segundo a Secretária Nacional do Consumidor, “o DPDC verificou que ocorreu violação do dever de informação e prática abusiva decorrentes da utilização de tecnologia para a coleta de dados de consumidores sem conhecimento prévio”. A loja Hering do Shopping Morumbi não possui mais a tecnologia, no entanto a decisão levou em consideração as violações ocorridas na época. Ainda, a decisão do DPDC considerou também as informações constantes em bancos de dados e cadastros dos consumidores. Foi constatado que a empresa mantinha registros de dados — eliminados posteriormente — que deveriam ter sido informados aos consumidores, segundo o que dispõe o CDC. De acordo com o diretor inteiro no DPDC, a manutenção desses dados viola os direitos de personalidade dos consumidores, “na medida em que não obteve autorização para o emprego da tecnologia que fazia uso da imagem dos consumidores e sequer os alertou acerca da utilização da referida solução tecnológica em seu estabelecimento comercial”. O valor da multa será direcionado ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos.</p>
<p>Tim</p>	<p>A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), instaurou processo administrativo para apurar aparente irregularidade cometida pela operadora de telefonia Tim. A acusação se refere a supostos vazamentos de dados e valores de dívidas dos consumidores por meio do serviço TIM Negocia. Segundo o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), existe indícios de ofensa aos princípios da vulnerabilidade, transparência, confiança, educação, informação, harmonização de interesse e da boa-fé, além dos direitos de liberdade de escolha, informação adequada, proteção contra práticas abusivas e efetiva prevenção e reparação de danos. A possível situação, pode ter sido em decorrência de brecha na plataforma Tim Negocia, que permite cibercriminosos de acompanhar dados pessoais.</p>
<p>Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda  <b>(FACEBOOK 02)</b></p>	<p>A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) iniciou, na segunda-feira (15/04), averiguação preliminar em face das empresas Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e Facebook Inc.. As empresas foram notificadas para esclarecer o suposto vazamento de dados pessoais dos usuários da rede social em servidores do serviço da Amazon.</p>
<p>Oi</p>	<p>O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJ) multou a TNL PCS S/A (Oi) em R\$ 3,5 milhões por infrações às normas de defesa do consumidor. A condenação foi motivada em razão do serviço Navegador disponibilizado aos consumidores do Velox, serviço de banda larga da Oi. Durante o processo administrativo foram constatadas violações ao direito à informação, à proteção contra a publicidade enganosa, além do direito à privacidade e intimidade. A medida foi publicada no Diário Oficial da União desta quarta-feira (23). As investigações começaram por iniciativa do próprio DPDC, que recebeu informações de que a parceria da Oi com a empresa britânica Phorm consistia no desenvolvimento do software chamado “Navegador”, que mapeava o tráfego de dados do consumidor na internet de modo a compor seu perfil de navegação. Tais perfis eram comercializados com anunciantes, agências de publicidade e portais da web, para ofertar publicidade e conteúdo personalizados.</p>
<p>Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda  <b>(FACEBOOK 03)</b></p>	<p>Apuração de aparentes irregularidades cometidas pelas empresas Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. acerca da utilização de dados sensíveis, como frequência cardíaca e ciclo menstrual, mensagens e e-mails privados, bem como localização do consumidor e visualização de bens imóveis, obtidos por meio de aplicativos. A coleta dessas informações seria extensível até mesmo a pessoas que não seriam usuárias do aplicativo. A finalidade da coleta dessas informações seria a de segmentar anúncios para consumidores na</p>

	rede social.
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 04)</b>	O Ministério da Justiça e Segurança Pública informou nesta segunda-feira (30) que decidiu multar a empresa Facebook em R\$ 6,6 milhões por suposto compartilhamento indevido de dados de usuários. A empresa será intimada e poderá apresentar recursos à decisão, no prazo de dez dias. O Facebook negou irregularidades. A Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) do Ministério da Justiça começou a investigação após denúncia publicada pela imprensa, em abril de 2018, informando que usuários do Facebook no país poderiam ter sido vítimas de compartilhamento indevido de dados pela consultoria de marketing político Cambridge Analytica.
Zoom Video Communications Inc.	A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), ligada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, abriu investigação sobre o compartilhamento de dados de usuários do aplicativo Zoom com o Facebook, em especial quanto à versão para o sistema iOS, presente nos aparelhos da Apple. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do MJSP notificou a empresa responsável pela plataforma de vídeo chamadas pela internet nesta segunda, 6, e deu dez dias para que a mesma responda a uma série de questionamentos sobre a política de privacidade do aplicativo e da existência ou não de consentimento dos usuários em relação ao compartilhamento de dados.
Mercedes-Benz do Brasil Ltda.	Ementa: Averiguação Preliminar. Reportagem denominada "Como a Mercedes persegue os clientes que não pagam", segundo a qual houve utilização do e-call na Europa, de forma indevida, com a finalidade de rastrear consumidores inadimplentes. Ausência de elementos para prosseguir com a investigação. Exaurimento de finalidade. Sugestão de Arquivamento.
C&A MODAS S.A. (C E A)	Ementa: Averiguação Preliminar. Suposta prática abusiva. Exposição de dados dos consumidores. Exaurimento de finalidade. Arquivamento.
QUÍMICA AMPARO LTDA.	Ementa: Informação. Prestação de esclarecimentos pela empresa interessada de vazamento de dados pessoas de consumidores inscritos em ato promocional. Criação de portal para esclarecimento a consumidores. Investigação mediante empresas independentes. Identificação dos agentes violadores mediante ação judicial. Não revelação de danos em decorrência do incidente. Sugestão de arquivamento.
J&A HOLDING LTDA.	Ementa: Suposto vazamento de dados pessoais de consumidores. Proteção à privacidade. Possível prática abusiva por comercialização de dados de consumidores. Não localização da pessoa jurídica. Provável extinção. Perda de objeto. Sugestão de arquivamento.
NS2. COM INTERNET S.A. (NETSHOES)	Ementa: Averiguação preliminar. Exposição de dados pessoais de consumidores. Proteção à privacidade. Possível prática abusiva por exposição de dados de consumidores. Celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). Exaurimento de finalidade. Sugestão de arquivamento.
Sky Serviços de Banda Larga Ltda.	Ementa: Averiguação preliminar. Exposição temporária. Arquivos de llooggss. Proteção à privacidade. Possível prática abusiva. Atuação pró-ativa da SKY para resolver o problema. Contratação de empresa independente. Entendimento do MPDFT no sentido de ausência de demonstração de exposição de dados de consumidores e de suficiência das providências adotadas. Exaurimento de finalidade. Sugestão de Arquivamento.
Caixa Econômica Federal	Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.
Banco Safra S.A.	Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.

<p>Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A</p>	<p>Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.</p>
<p>Banco Itaú Consignado S.A.</p>	<p>Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.</p>
<p>Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. ("BANRISUL")</p>	<p>Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.</p>
<p>Banco Pan S.A.</p>	<p>Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.</p>
<p>Banco BMG S.A.</p>	<p>Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.</p>
<p>Banco Bradesco S.A.</p>	<p>Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.</p>
<p>Banco Bradesco Financiamentos S.A.</p>	<p>Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.</p>
<p>Banco Cetelem S.A.</p>	<p>Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.</p>

### Anexo 03. Casos por dados processuais

EMPRESA	Nº DO PROCESSO	DATA ENVIO DA 1ª NOTIFICAÇÃO	EMENTA	SUGESTÃO	DATA NOTA TÉCNICA	REPRESENTANTE
Decolar.com Ltda	08012.00 2116/2016-21	instauração do proc adm: 15/08/2016*	PROCESSO ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. OFENSA À LIBERDADE DE ESCOLHA NAS CONTRATAÇÕES, PELOS CONSUMIDORES. DIFERENCIAÇÃO DE PREÇO DE ACOMODAÇÕES E NEGATIVA DE OFERTA DE VAGAS, QUANDO EXISTENTES, DE ACORDO COM A LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA DO CONSUMIDOR. TÉCNICAS DE GEO PRICING E GEO BLOCKING. APLICAÇÃO DE SANÇÃO DE MULTA NO VALOR DE R\$ 7.500.000,00 (SETE MILHÕES E QUINHENTOS MIL REAIS) .	Instauração do processo e sanção	15/06/2018	BOOKING.COM
Google Brasil Ltda <b>(GOOGLE 01)</b>	08012.00 4630/2015-11	09/10/2015	Averiguação preliminar. Termos de Uso. Ausência de destaque para a prática de escaneamento de conteúdo de e-mails. Suposto descumprimento do dever de informar. Relação de consumo. Marco Civil da Internet. Provável violação a dispositivo que prescreve o destaque para cláusula que preveja coleta e tratamento de dados pessoais. Sugestão de instauração de processo administrativo.	Sugestão de instauração de processo administrativo	06/02/2019	Ministério Público Federal - Procuradoria da República no Estado do Piauí
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 01)</b>	08012.00 2596/2019-73	14/08/2019	Averiguação preliminar. Facebook. Transcrição de áudios de usuários sem autorização. Recurso de 'voz para texto' foi disponibilizado pelo Facebook Inc. aos usuários do Messenger localizados nos Estados Unidos da América, estando assim disponível apenas no e para o idioma inglês. Ausência de impacto da infração no Brasil. Sugestão de arquivamento.	Sugestão de arquivamento	20/07/2020	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Google Brasil	08012.00 2781/201	05/09/2019	Averiguação Preliminar. Suposta coleta de dados de crianças, sem	Sugestão de	28/11/2019	Departamento de

Internet Ltda <b>(GOOGLE 02)</b>	9-68		o devido consentimento, para fins publicitários. Possível prática abusiva e violação de princípios e direitos do Código de Defesa do Consumidor. Sugestão de instauração de processo administrativo.	instauração de processo administrativo		Proteção e Defesa do Consumidor (Ex-officio)
Cia Hering	08012.00 1000/2020-51	21/05/2019	Processo Administrativo. Utilização de tecnologia para a coleta de dados de consumidores sem conhecimento prévio e consentimento. Prática abusiva e violação de princípios e direitos do Código de Defesa do Consumidor. Infração aos artigos 4o, incisos I e III; 6o, incisos II, III, IV e VI; 39, IV; e 43 do Código de Defesa do Consumidor. Aplicação de sanção de multa no valor de R\$ 58.767,00 (cinquenta e oito mil setecentos e sessenta e sete reais).	Instauração do processo e sanção	13/08/2020	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ex-officio
Tim	08012.00 1392/2019-15	não consta	Averiguação preliminar. Suposto vazamento de dados pessoais de consumidores. Proteção à privacidade. Possível prática abusiva por exposição de dados de consumidores. Indícios de ofensa aos princípios da vulnerabilidade, da transparência, da confiança, da educação, da informação, da harmonização de interesse e da boa-fé, além dos direitos de liberdade de escolha, informação adequada, proteção contra práticas abusivas e efetiva prevenção e reparação de danos. Respeito ao tratamento de dados do consumidores. Responsabilidade objetiva da operadora de telefonia. Sugestão de instauração de processo administrativo.	Sugestão de instauração de processo administrativo	12/09/2019	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 02)</b>	08012.00 1086/2019-89	15/04/2019	Averiguação preliminar. Suposta exposição de dados da plataforma do Facebook por desenvolvedores de aplicativos contratados pelo Facebook. ausência de indícios sobre consumidores localizados neste país terem sido afetados significativamente pelo evento. Sugestão de arquivamento.	Sugestão de arquivamento	24/08/2020	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (Ex-officio)

Oi	08012003 471/2010- 22	04/2010	<p>Processo Administrativo. Infração aos direitos básicos do consumidor no que diz respeito ao reconhecimento de sua vulnerabilidade, ausência de boa-fé, ao equilíbrio entre consumidores e fornecedores, ao direito à privacidade e à intimidade, utilização de métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como a proteção às informações mantidas por fornecedores em banco de dados de consumidores.</p> <p>Descumprimento dos artigos 4º, inciso I e III; 6º, inciso II, III e IV; 31; 37; 39, inciso IV; 43 e 51, inciso XV e §1º, todos do Código de Defesa do Consumidor.</p> <p>Aplicação de sanção de multa no valor de R\$ 3.500.000,00 (três milhões e quinhentos mil reais).</p>	Aplicação de sanção	22/07/2014	DPDC ex officio
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda (FACEBOOK 03)	08012.00 0520/2019-11	25/02/2019	<p>Averiguação preliminar. Suposto compartilhamento indevido e sem consentimento de dados sensíveis de consumidores para fins publicitários. Prática abusiva. Publicidade abusiva. Sugestão de instauração de processo administrativo.</p>	Sugestão de instauração de processo administrativo	16/10/2019	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (Ex-officio)
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda (FACEBOOK 04)	08012.00 0723/2018-19	17/04/2018	<p>Processo Administrativo. Infração aos direitos básicos do consumidor no que diz respeito ao reconhecimento de sua vulnerabilidade, ausência de boa-fé, ao equilíbrio entre consumidores e fornecedores, ao direito à privacidade e à intimidade. Cometimento de prática abusiva em desfavor da coletividade consumerista. Falha no dever de fornecimento de informações claras e adequadas quanto a sua política de privacidade pelas Representadas Falha na custódia adequada dos dados fornecidos pelos usuários considerando o modelo de negócios adotado.</p> <p>Descumprimento dos artigos 4º, caput, I, III e IV; 6º, II, III, IV e VI, art. 18, art. 31; art. 37 e art. 39, todos do Código de Defesa do Consumidor, além das disposições do Marco Civil da Internet, notadamente, os arts. 2º, inc. II e III, e 7º, incs. VI, VII,</p>	Instauração do processo e sanção	27/12/2019	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - ex officio.

			VIII, IX, e XIII. Sugestão de aplicação de sanção de multa no valor de R\$ 6.600.000,00 (seis milhões e seiscentos mil reais).			
Zoom Video Communications Inc.	08012.00 0760/202 0-41	06/04/2020	Averiguação Preliminar. Suposta prática abusiva. Exposição de dados de consumidores. Exaurimento de finalidade. Arquivamento.	Sugestão de arquivamento	13/08/2020	DPDC
Mercedes-Benz do Brasil Ltda.	08012.00 2762/201 9-31	02/09/2019	Averiguação Preliminar. Reportagem denominada "Como a Mercedes persegue os clientes que não pagam", segundo a qual houve utilização do e-call na Europa, de forma indevida, com a finalidade de rastrear consumidores inadimplentes. Ausência de elementos para prosseguir com a investigação. Exaurimento de finalidade. Sugestão de Arquivamento.	Sugestão de arquivamento	29/07/2020	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ex-officio
C&A MODAS S.A. (C E A)	08012.00 2376/201 7-88	04/10/2017	Averiguação Preliminar. Suposta prática abusiva. Exposição de dados dos consumidores. Exaurimento de finalidade. Arquivamento.	Sugestão de arquivamento	26/03/2020	DPDC
QUÍMICA AMPARO LTDA.	08000.03 0856/201 9-30	não consta	Informação. Prestação de esclarecimentos pela empresa interessada de vazamento de dados pessoas de consumidores inscritos em ato promocional. Criação de portal para esclarecimento a consumidores. Investigação mediante empresas independentes. Identificação dos agentes violadores mediante ação judicial. Não revelação de danos em decorrência do incidente. Sugestão de arquivamento.	Sugestão de arquivamento	30/06/2020	-
J&A HOLDING LTDA.	08012.00 1400/201 9-23	02/2019	Suposto vazamento de dados pessoais de consumidores. Proteção à privacidade. Possível prática abusiva por comercialização de dados de consumidores. Não localização da pessoa jurídica. Provável extinção. Perda de objeto. Sugestão de arquivamento.	Sugestão de arquivamento	24/12/2019	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
NS2. COM INTERNET S.A.	08012.00 0145/201 8-11	06/02/2018	Averiguação preliminar. Exposição de dados pessoais de consumidores. Proteção à	Sugestão de arquivamento	24/10/2019	Departamento de Proteção e

(NETSHOES)			privacidade. Possível prática abusiva por exposição de dados de consumidores. Celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). Exaurimento de finalidade. Sugestão de arquivamento.	nto		Defesa do Consumidor
Sky Serviços de Banda Larga Ltda.	08012.00 3074/2018-16	13/12/2018	Averiguação preliminar. Exposição temporária. Arquivos de llooggs. Proteção à privacidade. Possível prática abusiva. Atuação pró-ativa da SKY para resolver o problema. Contratação de empresa independente. Entendimento do MPDFT no sentido de ausência de demonstração de exposição de dados de consumidores e de suficiência das providências adotadas. Exaurimento de finalidade. Sugestão de Arquivamento.	Sugestão de arquivamento	13/12/2018	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (ex--ofício)
Caixa Econômica Federal	08012.00 1492/2019-41	23/05/2019	Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.	Sugestão de instauração de processo administrativo	18/07/2019	Instituto Defesa Coletiva e Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)
Banco Safra S.A.	08012.00 1486/2019-94	23/05/2019	Idem	Sugestão de instauração de processo administrativo	18/07/2019	Instituto Defesa Coletiva e Idec
Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A	08012.00 1483/2019-51	23/05/2020	Idem	Sugestão de instauração de processo administrativo	18/07/2019	Instituto Defesa Coletiva e Idec
Banco Itaú Consignado S.A.	08012.00 1470/2019-81	23/05/2020	Idem	Sugestão de instauração	18/07/2019	Instituto Defesa Coletiva e

				de processo administrat ivo		Idec
Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. ("BANRISUL")	08012.00 1490/201 9-52	23/05/2020	Idem	Sugestão de instauração de processo administrativo	18/07/2019	Instituto Defesa Coletiva e Idec
Banco Pan S.A.	08012.00 1462/201 9-35	22/05/2020	Idem	Sugestão de instauração de processo administrativo	18/07/2019	Instituto Defesa Coletiva e Idec
Banco BMG S.A.	08012.00 1478/201 9-48	23/05/2020	Idem	Sugestão de instauração de processo administrativo	18/07/2019	Processo ou Documento de Acesso Restrito
Banco Bradesco S.A.	08012.00 1489/201 9-28	23/05/2020	Idem	Sugestão de instauração de processo administrativo	18/07/2019	Processo ou Documento de Acesso Restrito
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	08012.00 1488/201 9-83	23/05/2020	Idem	Sugestão de instauração de processo administrativo	18/07/2019	Processo ou Documento de Acesso Restrito
Banco Cetelem S.A.	08012.00 1476/201 9-59	23/05/2020	Idem	Sugestão de instauração de processo administrativo	18/07/2019	Processo ou Documento de Acesso Restrito

\* Não havia informação na nota técnica acerca da data de envio da primeira notificação, de modo que se anotou a data de instauração do inquérito.

#### Anexo 04. Outras informações processuais

CASO/ EMPRESA	O QUE DEU INÍCIO AO PROCESSO	TERCEIRO INTERESSADO	VALOR DA MULTA, SE HOVER	RAZÃO DO ARQUIVAMENTO
Decolar.com Ltda	recebimento de representação	-	R\$ 7.500.000,00	não se aplica
Google Brasil Ltda <b>(GOOGLE 01)</b>	recebimento de ofício do representante	Ofício nº 318/2016/CCT/CG CTSA/DPDC/SEN ACON-MJ para a Diretoria de Assessoria do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) prestasse informações	processo aberto	processo aberto
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 01)</b>	notícia	-	-	verifica-se que o representado, em sua petição 9685081, informou que o recurso de 'voz para texto' foi disponibilizado aos usuários do Messenger localizados nos Estados Unidos da América, estando assim disponível apenas no e para o idioma inglês. Dessa maneira, considerando essa situação fática, diante da ausência de impacto da infração no Brasil e não havendo, nos autos, elementos probatórios que indiquem usuários localizados neste país, opina-se pelo arquivamento do caso.
Google Brasil Internet Ltda <b>(GOOGLE 02)</b>	notícia	-	-	processo aberto
Cia Hering	notícia (Idec e Tecnundo)	Idec	R\$ 58.767,00	não se aplica
Tim	notícia	-	processo aberto	processo aberto
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 02)</b>	notícia	-	-	Da análise dos textos dispostos neste procedimento, verificam-se dois aplicativos: o "Cultura Colectiva", destinado ao público mexicano, e o "At the Pool", destinado ao público norte-americano e já fora de operação. Além disso, não é possível concluir por ter o evento causado impacto significativo sobre usuários localizados no Brasil, que não eram público-alvo dos referidos aplicativos. Dessa maneira, considerando essa situação fática, diante da ausência

				de indícios sobre consumidores localizados neste país terem sido afetados significativamente pelo evento, opina-se pelo arquivamento do caso.
Oi	notícia	Comitê Gestor da Internet	R\$ 3.500.000,00	não se aplica
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 03)</b>	notícia	-	-	processo aberto
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 04)</b>	notícia	-	R\$ 6.600.000,00	não se aplica
Zoom Video Communications Inc.	notícia	-	-	Por essas razões - ficando registradas, na presente oportunidade, inclusive, a disposição da representada em atender as solicitações deste Departamento e a disposição em oferecer ao consumidor brasileiro o mesmo standard de práticas de privacidade e de segurança da informação oferecidos ao usuário americano do aplicativo em estudo - não se visualiza, por ora, outras providências a serem adotadas no presente feito, motivo por que se sugere seu arquivamento. Em tempo, destaque-se que isso não impede, obviamente, eventual reabertura do caso na hipótese de demonstração do descumprimento dos compromissos assumidos pela representada.
Mercedes-Benz do Brasil Ltda.	notícia	-	-	Da análise dos autos, verifica-se que a Representada explicou que os automóveis Mercedes-Benz comercializados no Brasil não possuem o serviço e-call, assim como não são equipados com dispositivos originais de fábrica que possibilitem o seu rastreamento pela fábrica; e sobre a forma e o contexto legal da

				<p>utilização do e-call na União Europeia, mencionada na reportagem que deu origem a presente investigação, destacou a Representada que a introdução do ‘e-Call’ – ou chamada automática de emergência – como equipamento obrigatório adveio do Regulamento 2015/758, aprovado pelo Parlamento Europeu, e visa sobretudo à célere localização espacial do carro após o seu acionamento em caso de acidente ou de qualquer situação emergencial.</p>
<p>C&amp;A MODAS S.A. (C E A)</p>	<p>notícia</p>	-	-	<p>Da análise dos autos, verifica-se que houve a atuação proativa da Representada, por meio da contratação de consultoria independente para a identificação de possíveis vulnerabilidades de segurança existentes em seus sistemas e ferramentas, bem como a elaboração de plano de ação destinado à correção destas. Nota-se, ainda, que houve o arquivamento de caso semelhante no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), justamente pela adoção de medidas proativas e pela baixa quantidade de dados comprometidos. No presente procedimento, o comprometimento dos dados também não foi amplamente verificado. Ademais, observou-se a postura colaborativa da Representada para com este Departamento, demonstrada pela apresentação de relatórios periódicos sobre o andamento da consultoria contratada, incluindo as medidas adotadas e o decurso dos inquéritos. Assim, considerando a existência de outras investigações em outros órgãos e o aperfeiçoamento dos sistemas da Representada, entende-se que inexistem motivos para a continuidade desta averiguação preliminar. Por tais razões, não se visualiza, por ora, outras providências a serem adotadas no presente feito, motivo por que se sugere o arquivamento deste caso.</p>

QUÍMICA AMPARO LTDA.	notícia	-	-	<p>Da análise dos autos, verifica-se que a interessada agiu proativamente desde a publicação da notícia do evento, buscando esclarecer o ocorrido perante não só a este Departamento, mas especialmente aos consumidores participantes do referido ato promocional. Para além disso, investigou o fato ao ponto de identificar os agentes que causaram a violação relatada, pelos meios técnicos disponíveis e mediante o Poder Judiciário, além de ter incrementado o mecanismo de segurança da informação referente aos serviços de seus atos promocionais.</p> <p>Neste particular, cumpre destacar que a representada, em que pese não se encontrar em vigência a LGPD, adotou providência, a princípio, compatível com os ditames do art. 48, caput e parágrafos, do referido diploma legal, informando sobre os dados que foram expostos e sobre as providências adotadas a partir daí.</p>
J&A HOLDING LTDA.	notícia	-	-	<p>Ante o exposto, tendo em vista que não foi possível localizar a empresa e que ela já pode ter sido extinta, sugere-se o arquivamento do presente feito, por perda de objeto.</p>
NS2. COM INTERNET S.A. (NETSHOES)	notícia	-	-	<p>Da análise dos autos, verifica-se que houve a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) entre o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e a Representada, em que além do pagamento de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), relativo à indenização de danos morais coletivos, firmou-se a implementação de medidas adicionais ao Programa de Proteção de Dados, além de terem sido adotadas todas as providências à época para minimização dos efeitos das exposições dos dados dos clientes/consumidores. Por tal razão, verificando-se que já</p>

				foram adotadas todas as providências para o caso e que se sugere o seu arquivamento por exaurimento de finalidade.
Sky Serviços de Banda Larga Ltda.	notícia	-	-	Da análise dos autos, verifica-se que a representada já tomou as medidas reparatórias necessárias, tratando-se de medidas gerais de proteção e a medidas técnicas de proteção, a fim de garantir a devida proteção do consumidor e de seus dados. Aliás vale colacionar os termos da homologação da promoção de arquivamento no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (SEI 11237270), onde se conclui tanto que a Representada adotou as providências para o saneamento da falhas segurança como a ausência de demonstração de vazamento de dados de seus clientes.
Caixa Econômica Federal	denúncia do Instituto de Defesa Coletiva e do IDEC	representação	processo aberto	processo aberto
Banco Safra S.A.	denúncia do Instituto de Defesa Coletiva e do IDEC	representação	processo aberto	processo aberto
Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A	denúncia do Instituto de Defesa Coletiva e do IDEC	representação	processo aberto	processo aberto
Banco Itaú Consignado S.A.	denúncia do Instituto de Defesa Coletiva e do IDEC	representação	processo aberto	processo aberto
Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. ("BANRISUL")	denúncia do Instituto de Defesa Coletiva e do IDEC	representação	processo aberto	processo aberto
Banco Pan S.A.	denúncia do Instituto de Defesa Coletiva e do IDEC	representação	processo aberto	processo aberto
Banco BMG S.A.	denúncia do Instituto de Defesa Coletiva e do IDEC	representação	processo aberto	processo aberto
Banco Bradesco S.A.	denúncia do Instituto de Defesa	representação	processo aberto	processo aberto

	Coletiva e do IDEC			
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	denúncia do Instituto de Defesa Coletiva e do IDEC	representação	processo aberto	processo aberto
Banco Cetelem S.A.	denúncia do Instituto de Defesa Coletiva e do IDEC	representação	processo aberto	processo aberto

### Anexo 05. Casos por fundamentação jurídica

CASO/ EMPRESA	Dispositivos				
	CF	CC	CDC	LGPD	MCI
Decolar.com Ltda	art. 5º, XXXII	art. 187	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º II; art. 6º III; art. 6º IV; art. 39 II; art. 39 IX; art. 39 X; art. 56	-	-
Google Brasil Ltda (GOOGLE 01)	-	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 4º IV; art. 6º III; art. 39 caput; art. 54, §3º; art. 54, §4º	-	art. 7º, IX
FACEBOOK 01	-	-	art. 106	-	-
GOOGLE 02	art. 5º XXXII ; art. 5º X; art. 170; art. 227	art. 3º	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º II; art. 6º III; art. 6º IV; art. 6º VI; art. 39 IV; art. 43; art. 54; art. 51	-	-
Cia Hering	art. 5º, XXXII ; art. 170, V	art. 20 caput	art. 4º caput; art. 4º I, art. 4º III; art. 6º II; art. 6º III, art. 6º IV, art. 6º VI; art. 39; art. 39 IV; art. 43 caput; art. 43 §2º	art. 12	-
Tim	art. 5º X, art. 5º XII	-	art. 88; art. 14; art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 4º IV; art. 6º II art. 6º III; art. 6º IV; art. 6º VI; art. 14 caput; art. 14 §3º; art. 43	-	-
FACEBOOK 02	-	-	art. 31; art. 37	-	art. 3º, III; art. 11
Oi	art. 5º XXXII ; art. 170 V; art. 5º XIV;	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º II; art. 6º III; art. 6º IV; art. 6º VI; art. 37 §1º; art. 37 §2º; art. 37 §3º; art. 31; art. 43; art. 51; art. 51 XV; art. 51 §1º; art. 39 IV; art. 56 VI	-	art. 7º caput; art. 7º I; art. 7º II; art. 7º III

	art. 5º X				
<b>FACEBOOK 03</b>	art. 5º X, art. 5º XII	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 4º IV; art. 6º II art. 6º III; art. 6º IV; art. 6º VI; art. 18; art. 31; art. 37; art. 43	-	art. 3º III, art. 11 caput
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda ( <b>FACEBOOK 04</b> )	art. 5º XXXII ; art. 170 V; art. 5º X	art. 112	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 4º IV; art. 6º II; art. 6º III; art. 6º IV; art. 6º VI; art. 18; art. 31; art. 37 caput; art. 39; art. 55; art. 103; art. 104	-	art. 2º II; art. 2º III; art. 7º caput; art. 7º I; art. 7º VI; art. 7º VII; art. 7º VIII; art. 7º IX; art. 7º XI; art. 7º XIII; art. 8º; art. 11 caput; art. 11 §1º; art. 11 §2º; art. 11 §3º; art. 11 §4º
Zoom Video Communications Inc.	-	-	Art. 106	-	-
Mercedes-Benz do Brasil Ltda.	-	-	-	-	-
C&A MODAS S.A. (C E A)	-	-	Art. 106	-	-
QUÍMICA AMPARO LTDA.	-	-	-	art. 48 caput	-
J&A HOLDING LTDA.	-	-	Art. 106	-	-
NS2. COM INTERNET S.A. (NETSHOES)	-	-	Art. 106	-	-
Sky Serviços de Banda Larga Ltda.	-	-	Art. 106	-	-
Caixa Econômica Federal	art. 5º XXXII , art.	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 43; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-

	170				
Banco Safra S.A.	art. 5º XXXII, art. 170	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-
Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A	art. 5º XXXII, art. 170	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-
Banco Itaú Consignado S.A.	art. 5º XXXII, art. 170	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-
Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. ("BANRISUL")	art. 5º XXXII, art. 170	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-
Banco Pan S.A.	art. 5º XXXII, art. 170	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-
Banco BMG S.A.	art. 5º XXXII, art. 170	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-
Banco Bradesco S.A.	art. 5º XXXII, art. 170	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	art. 5º XXXII, art. 170	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-
Banco Cetelem S.A.	art. 5º XXXII, art. 170	-	art. 4º caput; art. 4º I; art. 4º III; art. 6º IV; art. 39 IV; art. 52 caput; art. 52 I; art. 52 II, art. 52 III; art. 52 IV, art. 52 V	-	-

#### Anexo 06. casos por fundamentação jurídica, jurisprudencial e doutrinária

CASO/ EMPRESA	outras leis	Trib. Estadual	STJ	STF	doutrina citada
Decolar.com Ltda	Decreto Federal nº 2.181/1997, art.	-	REsp n.º 586.316/	-	"CORDEIRO, António Menezes – Do abuso do direito: estado das

	18; Decreto Federal nº 2.181/1997, art. 24; Decreto Federal nº 2.181/1997, art. 28; Portaria nº 7/2016 da Secretaria Nacional do Consumidor, art. 12; Portaria nº 7/2016 da Secretaria Nacional do Consumidor, art. 14, §2º ; Lei Federal 9.784/1999, art. 68		MG; REsp 1143216 / RS; RECURSO ESPECIAL 2009/010 6075-0		questões e perspectivas, em <a href="http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idsc=45582&amp;ida=%2045614">http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idsc=45582&amp;ida=%2045614</a> , capturado em 30/11/2017 Dodd-Frank Act <a href="http://www.cftc.gov/idx/groups/public/@swaps/documents/file/hr4173_enrolledbill.pdf">http://www.cftc.gov/idx/groups/public/@swaps/documents/file/hr4173_enrolledbill.pdf</a> ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (ENDC), Secretaria Nacional das Relações de Consumo Manual de Direito do Consumidor. 4ª Ed., Revista e Atualizada, Brasília/DF, 2014., p. 276 Neves, Daniel Amorim Assumpção; Tartuce, Flávio. Manual de Direito do Consumidor. 4ª ed., Ed. Método, 2015, p.180 Eduardo, James. Código de Defesa do Consumidor Comentado e Anotado., 6ª ed., Ed. Atlas, 2015."
Google Brasil Ltda <b>(GOOGLE 01)</b>	Lei n.º 9.784, de 29 de janeiro de 1999 art. 44; Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997 art. 42	-	-	-	-
<b>FACEBOOK 01</b>	Decreto nº 9.360/2017; Decreto n. 2.181/97 art. 3º; Portaria nº 905 de 24 de outubro de 2017 art. 13;	-	-	-	-
<b>GOOGLE 02</b>	Declaração Universal dos Direitos Humanos art. XII; Pacto Internacional sobre Direitos Civil e Políticos art. 17, ECA art. 17	-	-	Recurso Extraordinário n. 201.819/RJ	"Valério Dal Pai Moraes: Vulnerabilidade, sob o enfoque jurídico, é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daquele(s) sujeito(s) mais fraco(s) na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venha(m) a ser ofendido(s) ou feridos, na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do(s) sujeito(s) mais potente(s) da mesma relação; Eduardo Bittar, Direitos do consumidor e direitos da personalidade: limites, intersecções, relações, págs. 198 e 199: (...) deve-se dizer que os direitos

					do consumidor albergam, em sua textura, direitos da personalidade. São, mais propriamente, em parte, e não em sua totalidade, concretização de direitos da personalidade. Prova disto é a extensa previsão legal existente, que garante ao consumidor a salvaguarda dos valores que o cercam na situação de consumo todos protegidos legalmente (direito à vida, à saúde, à higiene física, à honra) e devidamente instrumentalizados (ação de reparação por danos materiais e morais, ações coletivas para proteção de direitos difusos, procedimentos administrativos (...)."
Cia Hering	-	-	-	ADIN 4815	MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais. 3. Ed. 1999, p. 126 e 127
Tim	-	-	REsp 997.993/ MG, REsp 782.898/ MT	-	Eduardo Bittar, em sua obra Direitos do consumidor e direitos da personalidade: limites, intersecções, relações, NARAYANAN, Arvind; SHMATIKOV, Vitaly. Robust De-anonymization of Large Datasets (How to break anonymity of the Netflix Prize dataset)
<b>FACEBOOK 02</b>	-	-	-	-	-
Oi	art. 12 da Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas; art. 17 do Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos das Nações Unidas; Princípios para Governança e Uso da Internet do Comitê Gestor da Internet do Brasil - Resolução CGI.br/RES/2012/	-	Recurso Especial n. 586.316/ MG	-	MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor, RT, 3a ed, 1999, p. 126 e 127; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito. 3. ed Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. p. 125, p. 141 a 191; MARQUES, Claudia Lima editora miragem, 2008; MARQUES, et all, Manual de Direito do Consumidor, 2009, p. 76-77; GRINOVER, Ada Peligrini. et. al. Código de Defesa do Consumidor

	008/P				comentado pelos autores do anteprojeto. 7º ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 245 e 246; MARQUES, Claudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor et al 3. ed. rev., atual e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 252-253; MACEDO JR, Ronaldo Porto, Contratos relacionais e defesa do consumidor. São Paulo, Max Limonad, 1998, p. 229. MARQUES, Cláudia Lima. Planos privados de assistência à saúde. Desnecessidade de opção do consumidor pelo novo sistema. Opção a depender da conveniência do consumidor. Abusividade de cláusula contratual que permite a resolução do contrato coletivo por escolha do fornecedor: parecer. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 31, p. 134, jun./set. 1999. MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 3 ed. São Paulo. RT, 2012, p. 168. SARLET, Ingo Wolfgang et. al. Curso de Direito Constitucional. 2 ed. São Paulo: RT, 2013. p. 430/431; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 3. ed. São Paulo: Ed. RT, 2010. p. 1189.
<b>FACEBOOK 03</b>	-	-	-	-	Eduardo Bittar, em sua obra Direitos do consumidor e direitos da personalidade: limites, intersecções, relações
<b>FACEBOOK 04</b>	-	TJSP; Apelação Cível 1009886-12.20 14.8.26.0100; Relator (a): Alvaro Passos; Órgão Julgador: 2ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2018; Data de Registro:	STJ, REsp 1444008/ RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIG HI, TERCEIR A TURMA, julgado em 25/10/201 6, DJe 09/11/201 6	-	"MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais. 3. Ed. 1999, p. 126 e 127 DONEDA, Danilo. O Direito Fundamental à Proteção de Dados Pessoais. In: MARTINS, Guilherme Magalhães; LONGHI, João Victor Rozatti (Orgs.). Direito Digital: Direito Privado e Internet. 2. Ed. São Paulo: Editora Foco, 2019. p. 35-54 THALER, Richard; SUNSTEIN, Cass. Nudge: O empurrão para a escolha certa. Trad. Marcello Lino. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009, p. 8 cf. BEN-SHAHAR, Omri;

		27/11/2018			<p>SCHNEIDER, Carl E. More Than You Wanted to Know. The Failure of Mandated Disclosure.. Princeton: Princeton University Press, p. 121 et seq</p> <p>OLIVEIRA, Amanda Flávio de; CASTRO, Bruno Braz de. Proteção do consumidor de crédito: uma abordagem a partir da economia comportamental. Revista de Direito do Consumidor, v. 93, p. 240, mai.-jun. 2014.</p> <p>BIONI, Bruno Ricardo. Proteção de Dados Pessoais - A Função e os Limites do Consentimento. Rio de Janeiro: Forense, 2019 p. 144-147 e 166</p> <p>OLIVEIRA, Amanda Flávio de; CARVALHO, Diógenes Faria de. Vulnerabilidade comportamental do consumidor: por que é preciso proteger a pessoa superendividada. Revista de Direito do Consumidor, v. 104, p. 181-201, mar.-abr. 2016</p> <p>HENDERSON, M. Todd; SALEN, Churi. The Trust Revolution: How the Digitization of Trust Will Revolutionize Business and Government. Cambridge: Cambridge University Press, p. 168 et seq.</p> <p>HARARI, Yuval Noah. 21 lições para o século 21. São Paulo: Companhia das Letras. Edição do Kindle"</p>
Zoom Video Communications Inc.	-	-	-	-	-
Mercedes-Benz do Brasil Ltda.	-	-	-	-	-
C&A MODAS S.A.	-	-	-	-	-
QUÍMICA AMPARO LTDA.	-	-	-	-	-
J&A HOLDING LTDA.	-	-	-	-	-
NS2. COM	-	-	-	-	-

INTERNET S.A. (NETSHOES)					
Sky Serviços de Banda Larga Ltda.	-	-	-	-	-
Caixa Econômica Federal	Estatuto do Idoso	"TJSP; Apelação Cível 1016195-59.20 15.8.26.034; TJSP; Apelação Cível 1009969-31.20 14.8.26.0002; TJPR - 10ª C.Cível - 0004004-82.20 16.8.16.0104 - J.28.02.2019 TJMG - Apelação Cível 1.0702.06.290 587-3/001 TJ-MG -AC: 103821700088 01001 MG TJMG - Apelação Cível 1.0628.17.000 510-0/002, j. TJMG - Apelação Cível 1.0261.17.005 874-5/002 TJMG – Apelação Cível 1.0043.09.019 253-5/001"	-	-	"MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 128. BARBOSA, Ricardo. Justificativa ao Projeto de Lei nº 25/2019, que proíbe as instituições financeiras, no âmbito do Estado da Paraíba, de ofertar e celebrar contrato de empréstimo financeiro com aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica. Disponível em: <a href="http://sapl.al.pb.leg.br/sapl/sapl_documento/materia/59451_texto_integral.">http://sapl.al.pb.leg.br/sapl/sapl_documento/materia/59451_texto_integral.</a> "
Banco Safra S.A.	Estatuto do Idoso	Idem	-	-	MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 128.
Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A	Estatuto do Idoso	Idem	-	-	Idem
Banco Itaú Consignado S.A.	Estatuto do Idoso	Idem	-	-	Idem
Banco do Estado do Rio Grande	Estatuto do Idoso	Idem	-	-	Idem

do Sul S.A. ("BANRISUL")					
Banco Pan S.A.	Estatuto do Idoso	Idem	-	-	Idem
Banco BMG S.A.	Estatuto do Idoso	Idem			Idem
Banco Bradesco S.A.	Estatuto do Idoso	Idem			Idem
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	Estatuto do Idoso	Idem			Idem
Banco Cetelem S.A.	Estatuto do Idoso	Idem			Idem

#### Anexo 07. Classificação por categoria de empresa e por abuso

CASO/EMPRESA	Categoria de empresa	Categoria de abuso (final)
Decolar.com Ltda	Intermediária digital de turismo	Discriminação de consumidores
Google Brasil Ltda <b>(GOOGLE 01)</b>	big tech	Ausência de base legal
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 01)</b>	big tech	Ausência de base legal
Google Brasil Internet Ltda <b>(GOOGLE 02)</b>	big tech	Ausência de base legal
Cia Hering	Varejo	Ausência de base legal
Tim	Telecomunicações	Violação de segurança
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 02)</b>	big tech	Violação de segurança
Oi	Telecomunicações	Compartilhamento não autorizado de dados
Facebook Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda <b>(FACEBOOK 03)</b>	big tech	Compartilhamento não autorizado de dados
Facebook Inc. e Facebook	big tech	Compartilhamento não autorizado de

Serviços Online do Brasil Ltda (FACEBOOK 04)		dados
Zoom Video Communications Inc.	Serviço de salas/reuniões online	Compartilhamento não autorizado de dados
Mercedes-Benz do Brasil Ltda.	Automotiva	Ausência de base legal
C&A MODAS S.A. (C E A)	Varejo	Violação de segurança
QUÍMICA AMPARO LTDA.	Química	Violação de segurança
J&A HOLDING LTDA.	-	Compartilhamento não autorizado de dados
NS2. COM INTERNET S.A. (NETSHOES)	Varejo	Violação de segurança
Sky Serviços de Banda Larga Ltda.	Telecomunicações	Violação de segurança
Caixa Econômica Federal	Banco	Ausência de base legal
Banco Safra S.A.	Banco	Ausência de base legal
Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A	Banco	Ausência de base legal
Banco Itaú Consignado S.A.	Banco	Ausência de base legal
Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. ("BANRISUL")	Banco	Ausência de base legal
Banco Pan S.A.	Banco	Ausência de base legal
Banco BMG S.A.	Banco	Ausência de base legal
Banco Bradesco S.A.	Banco	Ausência de base legal
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	Banco	Ausência de base legal
Banco Cetelem S.A.	Banco	Ausência de base legal

#### Anexo 08. Classificação dos dispositivos

DISPOSITIVOS	Nº aparições	Classificação 01	Classificação 02	Classificação 03	Classificação final
art. 4º caput	17	Da Política Nacional das Relações de Consumo	Princípios das relações de consumo	Da Política Nacional das Relações de Consumo	Objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo
art. 4º I;	17	Vulnerabilidade do consumidor	Princípios das relações de consumo	Da Política Nacional das Relações de Consumo	Princípio da vulnerabilidade do consumidor

art. 4º III;	17	Harmonização dos interesses dos participantes	Princípios das relações de consumo	Boa fé	Princípio da harmonia nas relações de consumo
art. 4º IV	4	Educação e informação	Princípios das relações de consumo	Da Política Nacional das Relações de Consumo	Princípio da educação e informação quanto a direitos e deveres
art. 6º II;	5	Direito à informação	Direito de escolha	Direitos básicos do consumidor	Direito à informação
art. 6º III;	7		Direitos básicos do consumidor		Direito à informação
art. 6º IV;	16	Publicidade enganosa e abusiva	Práticas e cláusulas abusivas		Direito contra práticas enganosas e abusivas
art. 6º VI;	6	Prevenção e reparação de danos			Prevenção e reparação de danos
art. 14;	1	Responsabilidade objetiva	Fato do Serviço		Responsabilidade objetiva
art. 14 caput;	1	Responsabilidade objetiva	Fato do Serviço		Responsabilidade objetiva
art. 14 §3º;	1	Responsabilidade objetiva	Fato do Serviço	Exceções à responsabilidade objetiva	Responsabilidade objetiva
art. 18;	2	Responsabilidade solidária	Vício do produto		Responsabilidade solidária
art. 31;	4	Direito à informação	Informações da oferta		Direito à informação
art. 37	4	Publicidade enganosa e abusiva	Publicidade enganosa e/ou abusiva		Publicidade enganosa e/ou abusiva
art. 37 caput;	1	Publicidade enganosa e abusiva	Publicidade enganosa e/ou abusiva		Publicidade enganosa e/ou abusiva
art. 37 §1º;	1	Publicidade enganosa	Publicidade enganosa e/ou abusiva		Publicidade enganosa e/ou abusiva
art. 37 §2º;	1	Publicidade abusiva	Publicidade enganosa e/ou abusiva		Publicidade enganosa e/ou abusiva
art. 37 §3º	1	Publicidade enganosa	Publicidade enganosa e/ou abusiva		Publicidade enganosa e/ou abusiva
art. 39;	2	Práticas abusivas			Práticas abusivas
art. 39 caput;	1	Práticas abusivas			Práticas abusivas
art. 39 IV;	13	Práticas abusivas	Prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor		Práticas abusivas
art. 39 II;	1	Práticas abusivas	Recusa de atendimento		Práticas abusivas
art. 39 IX;	1	Práticas abusivas	Recusa de venda ou prestação de serviço		Práticas abusivas
art. 39 X;	1	Práticas abusivas	Aumento de preço sem justa causa		Práticas abusivas
art. 43;	3	Bancos de Dados e Cadastros de	Direito à informação	Direito à retificação	Bancos de Dados e Cadastros de

		Consumidores			Consumidores
art. 43 caput;	1	Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	Direito à informação		Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores
art. 43 §2º	1	Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	Direito à informação	Comunicação de abertura	Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores
art. 51;	1	Cláusulas abusivas			Cláusulas abusivas
art. 51 XV;	1	Cláusulas abusivas	desacordo com o sistema de proteção ao consumidor		Cláusulas abusivas
art. 51 §1º;	1	Cláusulas abusivas	Vantagem exagerada		Cláusulas abusivas
art. 52 caput;	10	Crédito ou financiamento	Direito à informação		Direito à informação sobre produtos e serviços de crédito
art. 52 I;	10	Crédito ou financiamento	Direito à informação		Direito à informação sobre produtos e serviços de crédito
art. 52 II,	10	Crédito ou financiamento	Direito à informação		Direito à informação sobre produtos e serviços de crédito
art. 52 III;	10	Crédito ou financiamento	Direito à informação		Direito à informação sobre produtos e serviços de crédito
art. 52 IV	10	Crédito ou financiamento	Direito à informação		Direito à informação sobre produtos e serviços de crédito
art. 52 V	10	Crédito ou financiamento	Direito à informação		Direito à informação sobre produtos e serviços de crédito
art. 54;	1	Contrato de adesão			Contrato de adesão
art. 54, §3º;	1	Contrato de adesão	Direito à informação		Contrato de adesão
art. 54, §4	1	Contrato de adesão	Direito à informação		Contrato de adesão
art. 55;	1	Sanções Administrativas	Poder normativo e fiscalizatório		Poder normativo concorrente
art. 56	2	Sanções Administrativas			Sanções Administrativas
art. 56 VI	1	Sanções Administrativas	suspensão de fornecimento de produtos ou serviço		Sanções Administrativas
art. 88;	1	Ação de regresso	Defesa do Consumidor em Juízo		Defesa do Consumidor em Juízo
art. 103;	1	Ações coletivas	Da Coisa Julgada		Ações coletivas
art. 104	1	Ações coletivas	Da Coisa Julgada		Ações coletivas