



**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE DIREITO
DA VARA DOS FEITOS DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE
SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

"A proteção de dados não constitui apenas um direito fundamental entre outros: é o mais expressivo da condição humana contemporânea. Relembrar isto a cada momento não é verbosidade, pois toda mudança que afeta a proteção de dados tem impacto sobre o grau de democracia que nós podemos experimentar". Stefano Rodotà.

EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – COMPARTILHAMENTO INDEVIDO E VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - AUSÊNCIA DE SEGURANÇA, QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS - MÚLTIPLAS RECLAMAÇÕES AVERIGUADAS EM PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO ENCETADO PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA – CONTATOS TELEFÔNICOS DESAUTORIZADOS, INOPORTUNOS, EXCESSIVOS E PREJUDICIAIS AOS CONSUMIDORES – FORMAÇÃO DE VÍNCULOS JURÍDICOS SEM A ANUÊNCIA DOS LESADOS – OFENSA AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE, À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E AO MARCO CIVIL DA INTERNET – CONFIGURAÇÃO DE PRÁTICA ABUSIVA – ART. 39, CAPUT, DA LEI N.º 8.078/90 – VIOLAÇÃO ÀS RESOLUÇÕES N.ºS 738/2020 E 740/2020 DA ANATEL – TRANSGRESSÃO AO REGULAMENTO GERAL DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (RESOLUÇÃO N.º 632/2014 DA ANATEL) - PRESENÇA DOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA FINS DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA – CABIMENTO DOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS E COLETIVOS – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – NECESSÁRIA CONCESSÃO DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA E POSTERIOR JULGAMENTO FINAL DE PROCEDÊNCIA TOTAL DO FEITO JUDICIAL COLETIVO.



O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por meio da titular da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, dando cumprimento a sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, diante do quanto previsto nos artigos 5º, inciso XXXII; 127; 129, inciso III; e 170, inciso V, da Carta Magna Brasileira; assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia, vem, com supedâneo nos artigos 25, inciso IV, alínea "a", e 72, inciso IV, alínea "b", respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal nº 8.625/93 e Lei Complementar nº 11/96 –, ainda, embasado no quanto previsto nos artigos 4º; 6º *caput*, incisos II a X; 39, IV e V; 93, I; todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio; ; com base no quanto disposto pela Lei Federal n.º 13.709/18; e ainda no **Inquérito Civil n.º 003.9.43749/2021 – 5ª PJC**, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela provisória de urgência incidental, seguindo-se o rito previsto nos arts. 300 e seguintes da Lei n.º 13.105/15, em face de:

TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO), pessoa jurídica de direito privado, sociedade anônima aberta, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, n.º 1376, São Paulo/SP, CEP: 04.571-936; endereço eletrônico: grupotelefonica@lsra.adv.br; em razão dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos expostos a seguir:



I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS ENSEJADORES DA PRESENTE DEMANDA JUDICIAL COLETIVA: MÚLTIPLAS CONDUTAS ABUSIVAS OBJETO DO INQUÉRITO CIVIL ENCETADO.

O Ministério Público do Estado da Bahia, em 26 de fevereiro de 2021, exarou Portaria de instauração do Inquérito Civil n.º 003.9.43479/2021 – 5ª PJC, tendo por escopo investigar o fato de a TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO) efetivar o compartilhamento indevido de dados pessoais dos usuários dos serviços de telecomunicações, configurando-se ilícito “vazamento”, que vem acarretando o desrespeito aos consumidores por intermédio de incessantes e inoportunas chamadas telefônicas. Estipulou-se, também, a averiguação acerca dos danos sofridos pelos destinatários finais assediados e importunados durante o período da pandemia de COVID-19¹.

Ademais, a mencionada portaria determinou também a investigação sobre as práticas da empresa KARLA STEPHANY PEREIRA – ME, nome fantasia “CORONA PROMOTORA”, com o desiderato de apurar o fato desta fornecedora realizar ligações telefônicas incessantes e desautorizadas aos contratantes dos serviços da operadora VIVO. Restou fulcral, em complemento, averiguar, conforme informa a Notícia de Fato formalizada pelo Sr. Felipe Ventin da Silva, que os agentes, responsáveis pelos citados contatos abusivos pertencem, em realidade, às instituições financeiras denominadas “Corona Promotora” e “C2 Promotora”. Além disso, definiu-se a imperiosa verificação das suspeitas de falsidade ideológica, estelionato e tentativas de fraude/golpe levantadas pelo mencionado consumidor. Determinou-se, por fim, a perquirição dos danos sofridos pelos consumidores assediados e importunados durante o período da pandemia do novo coronavírus.

¹Cf. Portaria de Instauração de IC acostada às fls. ID MP 2389643 (Pág. 1 a 7).



O procedimento administrativo foi ensejado pela Notícia de Fato apresentada pelo Sr. Felipe Ventin da Silva². De acordo com o consumidor, ele e sua família vêm recebendo incessantes e repetitivas ligações advindas de diversos números registrados junto à TELEFÔNICA BRASIL S/A. Complementa o noticiante que a maioria das chamadas não se completa e, em algumas outras, os interlocutores se identificam como sendo de alguma instituição bancária oferecendo serviço de empréstimo consignado, afirmando terem uma suposta parceria com o INSS. Aduz a extrema perturbação quanto ao seu sossego e tranquilidade, bem como do seu núcleo familiar.

Nesses contatos por ligação, o Sr. Felipe Ventin da Silva conseguiu extrair de alguns atendentes que estes reportavam à instituição financeira Corona Promotora, sediada na cidade de Guarulhos/SP. Por exemplo, em ligação recebida em 22/02/2021, gerada pelo número 011 2464-6300, a atendente se identificou como de prenome Raíssa, revelando ser funcionária da dita Acionada. Após o denunciante pedir para que não fosse mais importunado, a atendente disse que nada poderia fazer, pois o número aparecia em seu sistema. Asseverou que mesmo que o consumidor ou seus familiares declinem das propostas, novas ligações são efetuadas tirando a paz e o sossego destes.

O *Parquet*, então, elaborou Recomendações para as denunciadas. Para a operadora VIVO, consta que a Empresa zele devidamente pelos dados pessoais dos seus clientes, para que não sejam indevidamente disseminados e adote providências com o desiderato de que os consumidores não venham a ser importunados com ligações incessantes e indesejáveis³. No que tangencia à pessoa jurídica intitulada de CORONA PROMOTORA, o documento estipulou que se abstenha de realizar ligações telefônicas para os usuários contratantes dos serviços da Operadora VIVO S/A, sem a autorização e/ou a solicitação destes, de modo inoportuno e constante, sendo estas executadas em quaisquer dias, horários, englobando o

²Cf. Termo de Declaração acostado às fls. ID MP 2383309 (Pág. 1 a 5).

³Cf. Recomendação datada de 26/02/2021 e juntada à fl. ID MP 2389650 (Pág. 1 a 4).



período noturno, finais de semana e feriados⁴. Ademais, para ambas as pessoas jurídicas, recomendou-se que não continuem gerando sérios danos materiais e morais para os usuários dos serviços de telecomunicações da Operadora por meio do compartilhamento ilícito de dados pessoais, contatos telefônicos desautorizados e demais práticas abusivas decorrentes.

Em sede de despacho⁵, a 5ª PJC notificou as supracitadas fornecedoras para se manifestarem nos autos do Inquérito Civil, em epígrafe, concedendo-lhes o prazo de 20 (vinte) dias úteis, sendo-lhes também remetidas as Recomendações acima explanadas. Oficiou-se a 7ª Delegacia de Polícia, para que informasse o estágio atual do Registro de Ocorrência SSA-BO-21-00979 formalizado pelo Sr. Felipe Ventin da Silva, protocolado sob o nº WEB_BA-OI-0969053 e Protocolo Nº 1613756293006. Ainda no bojo da citada deliberação, estipulou-se o encaminhamento de ofício à Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia (PROCON-BA) e à Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Salvador (CODECON), com o fito de que encaminhassem informações sobre denúncias envolvendo as multicitadas pessoas jurídicas.

Dando seguimento, determinou-se que a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) fosse oficiada, para prestar informações sobre a tramitação de procedimento administrativo atinente ao objeto deste Inquérito Civil. De semelhante modo, notificou-se a Delegacia do Consumidor (DECON), com o fito de que informasse se tramitam investigações envolvendo “vazamento de dados de consumidores” por parte das multicitadas empresas⁶. Esta 5ª PJC demandou realização de pesquisa no sítio eletrônico do “dfndr lab”, laboratório de pesquisa de segurança da PSafe, para a identificação do conteúdo integral das informações que deverão ser juntadas neste Inquérito Civil⁷. Por fim, remeteu-se expediente para a Fundação

⁴ Cf. Recomendação datada de 26/02/2021 e juntada à fl. ID MP 2389652 (Pág. 1 a 4).

⁵ Cf. Despacho datado de 01/04/2021 e juntado à fl. ID MP 2595793 (Pág. 1 e 2).

⁶ Cf. Despacho datado de 01/04/2021 e juntado à fl. ID MP 2595793 (Pág. 1 e 2).

⁷ Dando cumprimento às requisições contidas em Despacho, foi emitida Certidão pelo Assistente Técnico-Administrativo da Secretaria da 5ª PJC. Alegou-se, sobre o item 10, que não foi permitido acesso à página “Relatório de Segurança Digital” do sítio eletrônico PSafe (dfndr lab), conforme print de acesso proibido juntado



PROCON de São Paulo, solicitando-lhe a remessa de cópia dos procedimentos administrativos envolvendo as operadoras VIVO, OI, CLARO e TIM em decorrência da disseminação indevida e abusiva dos dados pessoais dos consumidores.

1.1 DO “VAZAMENTO” DE DADOS PESSOAIS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL DENUNCIADO PELA PSafe E CONFIRMADO PELA IMPRENSA.

O constante e indevido assédio dos consumidores mediante o recebimento de mensagens telefônicas não autorizadas, remetidas através da disseminação e utilização indevida dos seus dados pessoais, foi objeto de registro na matéria intitulada “Brasil fica em 1º lugar no ranking mundial do spam por ligação telefônica. Quase a metade das ligações é proveniente de operadoras de telefonia”⁸. De acordo com informações divulgadas pela empresa Psafe, “O Brasil é o país mais afetado por ligações telefônicas classificadas como spam, segundo levantamento do aplicativo de identificação de chamadas Truecaller”. Identificou-se “uma média de 45,6 chamadas recebidas mensalmente por usuário no país, um aumento de 21,6% em relação a 2018”. Registrou-se também que “Quase metade (48%) tem origem em contatos de operadoras de telefonia oferecendo promoções e trocas de plano”⁹.

Ademais, em conformidade com a referida Empresa, “Os brasileiros também figuram em quarto lugar no ranking que mede o spam por SMS. Os dados são referentes a 116 bilhões de chamadas e 8,6 bilhões de mensagens coletadas entre janeiro e outubro de 2019”. Ainda o multicitado Relatório aponta “que o spam provocado por operadoras de telefonia cresceu 16 pontos percentuais em um ano, mas não supera o aumento no número aos autos.

⁸ Cf.: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2019/12/brasil-fica-em-1o-lugar-no-ranking-do-spam-por-ligacao-telefonica.ghtml>. Acesso em: 5 fev. 2021.

⁹ Cf.: <https://www.securityreport.com.br/tag/dfndr-lab/#.YQKTBI5KjIU>. Acesso em: 5 fev. 2021.



de golpes por telefone: em apenas dois anos, as fraudes aumentaram de 1% para 26% entre todas as chamadas de spam no país”; Em outra matéria, a imprensa noticiou o “vazamento de dados de milhões de brasileiros”, onde se verifica que “o dfndr lab, laboratório de pesquisa de segurança da PSafe, identificou nesta terça-feira (19) um vazamento em um banco de dados que expôs informações pessoais de 220 milhões de pessoas – praticamente toda a população do Brasil”¹⁰.

Em recente matéria jornalística, a Folha de São Paulo registrou que “Novo vazamento de dados expõe 100 milhões de celulares”¹¹ e, nesse mesmo sentido, nota-se a matéria intitulada “Um novo vazamento de dados na internet pode ter exposto mais de 100 milhões de contas de celular neste mês de fevereiro, segundo o dfndr lab, da empresa de cibersegurança PSafe”¹². Relata que “Ao todo, 102.828.814 contas foram vazadas e, a princípio, acredita-se que pertencem a usuários das operadoras Claro e Vivo; dados estavam disponíveis para a compra na dark web desde o dia 3 de fevereiro de 2021”. De acordo com a Empresa PSafe, os dados “estavam disponíveis para a compra na dark web desde o dia 3 de fevereiro deste ano, e incluía informações como CPF, número de celular, tipo de conta telefônica, minutos gastos em ligação e outros dados pessoais”¹³.

1.2 DA MANIFESTAÇÃO COLACIONADA PELA “CORONA PROMOTORA” E DA ASSINATURA DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUITA NOS AUTOS DO INQUÉRITO CIVIL.

Posteriormente, manifestou-se nos autos do Inquérito Civil a fornecedora KARLA

¹⁰ Examinar: <https://tecnologia.ig.com.br/olhar-digital/2021-01-20/vazamento-expoedados-de-quase-todos-os-brasileiros.html>. Acesso em: 5 fev. 2021.

¹¹ <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/02/novo-vazamento-expoe-dados-de-mais-de-100-milhoes-de-contas-de-celular.shtml>. Acesso em 27 jul. 2021.

¹² <https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2021/02/4905881-novo-vazamento-de-dados-expoe-100-milhoes-de-celulares-incluindo-do-bolsonaro.html>. Acesso em 27 jul. 2021.

¹³ <https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2021/02/4905881-novo-vazamento-de-dados-expoe-100-milhoes-de-celulares-incluindo-do-bolsonaro.html>. Acesso em 27 jul. 2021.



STEPHANY PEREIRA – ME, nome fantasia “CORONA PROMOTORA”¹⁴. Inicialmente, assevera a representada que, diferente do que alega o consumidor, não age de modo temerário e arbitrário, realizando ligações e encaminhando mensagens excessivas. Segundo a fornecedora, o noticiante não procurou nenhum canal de atendimento para solicitar a interrupção dos contatos telefônicos. Ademais, afirma que o vulnerável, em momento algum, comprova a titularidade das linhas telefônicas dispostas, podendo as ligações terem sido feitas por terceiros desconhecidos. Além disso, defende que se as ligações sequer foram atendidas, não há o que se versar acerca de transtornos sofridos. **No entanto, dúvidas não pairam acerca da conduta lesiva desta Ré e dos prejuízos encetados para os afetados.**

Ainda de acordo com a manifestação da CORONA PROMOTORA, não haveria a possibilidade de inversão do ônus probatório em favor do consumidor, nos termos do art. 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90. Aduz-se que “incumbia à parte autora coligir prova mínima quanto ao fato constitutivo de seu direito e no presente caso, não se vislumbra verossimilhança nas alegações da parte autora”. Assim, informa a Empresa que, diante da necessidade de o noticiante comprovar suas alegações, não restou evidente o fato constitutivo de sua pretensão. O mero recebimento de ligações seria apenas uma intempérie cotidiana, não havendo ilicitude alguma na conduta. Portanto, não existiriam quaisquer danos materiais ou morais a serem indenizados. **A conduta ilícita por parte da dita pessoa jurídica encontrou-se claramente demonstrada no bojo do Inquérito Civil, que serve de lastro para a propositura desta Ação Civil Pública, eis que as informações prestadas pelo Sr. Felipe Ventin da Silva corroboram-na.**

Ciente das práticas abusivas diagnosticadas no bojo do Inquérito Civil, a Empresa Corona Promotora concordou em assinar a proposta de Termo de Ajustamento de Conduta apresentado pelo *Parquet*. Assim, obriga-se a Compromissária a cumprir as regras basilares para o tratamento de dados pessoais que pressupõem o fornecimento de consentimento

¹⁴ Cf. Manifestação datada de 04/05/2021 e juntada às fls. ID MP 2843399 (Pág. 1 a 7).



pelo titular, como disposto pelo art. 7º, inciso I, da Lei n.º 13.709/18, considerando-se a sua autodeterminação na sociedade em rede. Ademais, a Compromissária assume a obrigação de cumprir o quanto estabelece o parágrafo 5º do mencionado art. 7º da Lei n.º 13.709/18, segundo o qual o controlador, que obteve a permissão para lidar com as referidas informações, caso objetive comunicá-las ou realizar o seu compartilhamento com outros agentes, deverá providenciar confirmação específica do titular.

1.3 DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL): COMPROVAÇÃO DAS PRÁTICAS ILÍCITAS POR PARTE DA OPERADORA VIVO S/A.

Em resposta ao Ofício nº 625/2021, a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) encaminhou as informações solicitadas pelo Ministério Público¹⁵. Segundo esta autarquia, **foram localizadas, entre 01/04/2020 e 31/03/2021, 104 (cento e quatro) reclamações acerca do objeto do Inquérito Civil. No mesmo período, no geral, a VIVO foi alvo de 34.323 (trinta e quatro mil, trezentos e vinte e três) queixas acerca dos serviços de telefonia fornecidos no Estado da Bahia. Nota-se, de forma clara, que esta Ré não vem agindo em conformidade com as regras destinadas à proteção dos dados pessoais dos usuários dos serviços de telecomunicações, acarretando o ilícito compartilhamento destes e inquestionáveis danos.**

Informa ainda a autarquia que para endereçar as situações que afrontam os direitos do consumidor no setor de telecomunicações, a Agência implementou o Procedimento de Fiscalização Regulatória – PFR, consistente no processo exaustivo da atividade regulatória, compreendendo medidas de acompanhamento e controle com vistas a prevenir e reprimir infrações a regulamentação setorial. Tem ainda como escopo conferir, em um processo de

¹⁵ Cf. ID MP 2950567 (Pág. 2 a 10).



retroalimentação, um balanço da realidade normativa e da sua efetividade no trato dos temas afetos à competência regulatória da ANATEL. Nessa senda, asseverou o órgão que foram instaurados PFRs em face das operadoras CLARO, OI, TIM e VIVO. Os procedimentos estão relacionados a serviço adicional, à transparência na oferta, ao cancelamento, à tarifação de dados no 4G e ao telemarketing.

Dito isso, a despeito de não haver, no momento, Procedimento de Fiscalização Regulatória específico referente à utilização indevida de dados cadastrais por parte das prestadoras, impende destacar que, **no Procedimento de Fiscalização Regulatória Sumaria nº 53500.011872/2021-61, apurou-se o vazamento ilegal de dados de celulares de assinantes da VIVO em fevereiro de 2021. Segundo as notícias de imprensa, referido vazamento teria permitido o acesso indevido a informações de cerca de 57,2 milhões de contas telefônicas da Operadora, com informações como CPF, número de celular, tipo de conta telefônica, minutos gastos em ligação, dentre outros dados pessoais.**

Notificada nos autos do procedimento supramencionado, a VIVO afirmou que adotou as medidas de monitoramento, verificação e identificação de incidentes previstas em suas práticas internas. Diante da análise das avaliações realizadas, alega que não foram detectados quaisquer incidentes de segurança envolvendo dados pessoais de consumidores nos seus sistemas e ambientes, relacionados aos fatos noticiados pela mídia. Adicionalmente, a Fornecedora acionou suas medidas de prevenção e resposta a incidentes, conforme seus procedimentos internos como forma de resguardar as informações dos consumidores. Não obstante, a Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores (RCT5) da ANATEL encaminhou o procedimento à Gerência de Controle de Obrigações Gerais (COGE) da autarquia para providências que entenderem cabíveis.

Ainda em sua manifestação, a ANATEL reforçou o direito dos consumidores em não serem incomodados com ligações excessivas de telemarketing, conforme dispõe o art. 3º, inciso XVIII, da Resolução nº 632/2014. Aduz a autarquia que as chamadas publicitárias têm sido consideradas um grande incômodo aos consumidores. **Nessa senda, observa-se que**



as informações prestadas pela Agência Nacional de Telecomunicações denotam, inquestionavelmente, a ocorrência do compartilhamento ilícito de dados pessoais dos usuários dos serviços de telecomunicações prestados pela Ré. Diante desta conduta ilícita, insistentes contatos telefônicos estão sendo gerados abusivamente, causando sérios prejuízos para os consumidores que ainda enfrentam as tentativas de fraudes encetadas.

1.4 DA MANIFESTAÇÃO DA TELEFÔNICA BRASIL S/A – VIVO NOS AUTOS DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO EM EPÍGRAFE: ALEGAÇÕES DESPROVIDAS DE SUSTENTÁCULOS PARA DEMOVER AS ILICITUDES COMPROVADAS.

A mencionada Requerida arguiu que, no presente Inquérito Civil, não é possível identificar nenhum rastro de evidência que permita a imputação de qualquer irregularidade. Muito pelo contrário, asseverou a VIVO que foi incluída, pelo Sr. Felipe Ventin da Silva, neste Procedimento, apenas pela linha utilizada por ele ter a TELEFÔNICA BRASIL S/A como Operadora; o que, entretanto, não é elemento que justifique sua presença nestes autos. Inclusive o Reclamante, em seu relato, afirma ter identificado que a maioria das ligações eram realizadas pela CORONA PROMOTORA, sobre empréstimos consignados. Logo, não existiria nenhuma relação concreta entre a VIVO e essas chamadas. Ressaltou, ainda, que jamais manteve contato com os seus consumidores oferecendo tal serviço e, comprovadamente, não efetuou nenhuma chamada nesse sentido. **Contudo, as informações, registradas nos próximos tópicos, bem como o quanto aduzido pela própria ANATEL, demonstram que a dita Operadora não atuando de modo condizente com a legislação em vigor.**

Além disso, asseverou que possui um mecanismo específico, criado por diversas operadoras e instituições financeiras, com anuência da ANATEL e da FEBRABAN, denominado de “não perturbe”, para que os usuários solicitem não serem contactados, e um canal para recebimento de denúncias do uso irregular de suas linhas. Afirmou ainda que,



quanto à linha de celular do mencionado Senhor, não consta nenhum bloqueio ou solicitação para tal, muito menos reclamação, que, inclusive, é a forma de controle do uso indevido das suas linhas. Por fim, explicou que, dos 10 (dez) números de telefone fornecidos pelo autor, 04 (quatro) linhas já estavam canceladas, 05 (cinco) não são linhas cadastradas na rede da TELEFÔNICA, restando somente 01 (uma). Por outro lado, a Reclamada alegou que, assim como em relação às ligações indevidas, não é possível imputar o vazamento de dados, pela ausência de qualquer prova nesse sentido. Inclusive ressaltou que após a notícia do suposto vazamento de dados, houve de imediato uma intensificação de todas as medidas de monitoramento, verificação e identificação, que se encontram previstas em suas diretrizes internas, elaboradas, inclusive, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Através de pesquisa realizada no sítio eletrônico “Reclame.Aqui”, em um período de apenas de 01 (um) dia, foram encontradas 45 (quarenta e cinco) reclamações atinentes à temática. Ademais, foram localizadas mais 14 (quatorze) queixas reportadas ao sítio eletrônico Consumidor.gov. Por fim, identificaram-se ainda 09 (nove) medidas judiciais individuais intentadas diante dos fatos denunciados por meio desta Ação Civil Pública. Ora, tais elementos probatórios desvelam que a Operadora demandada não cumpre as normas atinentes à proteção dos dados pessoais dos usuários dos serviços de telecomunicações contratados, não se tratando de um fato isolado o quanto denunciado pelo Sr. Felipe Ventin da Silva. Há expressa ofensa aos interesses e direitos da coletividade consumerista, suscitando providências de natureza judicial, eis que a Ré não aquiesceu quanto à subscrição dos Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) propostos por este Promotoria de Justiça.

1.5 – DAS RECORRENTES DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS “RECLAME.AQUI” E “CONSUMIDOR.ORG”: TRATAMENTO INADEQUADO DOS DADOS PESSOAIS E CONSTANTES LIGAÇÕES DE TELEMARKETING.



Em resposta ao Ofício nº 623/2021, onde foi solicitado que verificasse a existência de denúncias/demandas jurídicas envolvendo as pessoas jurídicas, a CODECON informou¹⁶ que após buscar em seus registros, nenhuma reclamação foi encontrada contra as referidas empresas. Todavia, observa-se suficiente lastro probatório sobre as condutas abusivas da parte *ex adversa* diante das informações coletadas nos referidos sítios eletrônicos destinados ao recebimento e ao processamento de irrisignações dos consumidores. É mister externalizar, em tópico apartado, de modo catalogado, com base na natureza de cada abusividade praticada, o conteúdo das denúncias constantes nas reclamações, com o escopo de comprovar o vasto alcance das ilicitudes contra uma multiplicidade de consumidores vulneráveis, assim como conferir especificidade e precisão à presente ação coletiva. Por outro lado, apenas se tem acesso ao prenome do consumidor, quando respondida a reclamação pela empresa, ocorre que a grande maioria delas não foi sequer replicada pela TLEFÔNICA BRASIL S/A perante o sítio eletrônico Reclame.Aqui, impossibilitando a alusão à respectiva qualificação.

Múltiplos relatos referem-se ao **tratamento indevido de dados pessoais** por meio da **abertura indevida de contas e planos por terceiros que se utilizam de informações dos consumidores**¹⁷. Como pode-se inferir, alerta um consumidor que “em resumo, a minha antiga linha foi comercializada pela Vivo e a pessoa que a comprou, ao instalar o aplicativo do whats, entrou direto na minha conta, tendo acesso a todos os meus dados, dentre eles conversas íntimas, informações bancárias e dados sigilosos de trabalho”. Acrescenta ainda que “Fui completamente exposta, tendo toda minha vida nas mãos de um completo desconhecido”¹⁸. Outro contratante afirma que “A empresa fica me ligando quase todos os dias me perturbando e eu não tenho vínculo com a empresa”, bem como “Os atendentes ainda são grosseiros quando eu não passo informações dos meus dados”.

¹⁶ Cf. ID MP 2719706 (Pág. 1).

¹⁷ Semelhantemente, diversas reclamações contemplam a abertura indevida de contas e planos por terceiro, consulte-se: ID MP 3253616 fls. 82, 112, 116, 190; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.43.749/2021.

¹⁸ Reclamação registrada no dia 11 de maio de 2021 (ID MP 3253617, fls. 112).



Complementa que “Não sou obrigada a passear informações pessoais minha.”¹⁹. Por fim, como exemplo, outro consumidor reportou que “Minha esposa desavisada, atendeu ligação se dizendo de CONCLUSÃO DE CADASTRO... enviou no wpp desta pessoa minha selfie e dados para débito em conta corrente. Agora rezar para não utilizarem meu nome para abrir contas de criptomoedas”²⁰.

Ademais, muitos impugnam a ocorrência de **compartilhamento desautorizado de dados pessoais**²¹. Um consumidor informa “Já recebi várias ligações da LBV pedindo doações e recentemente através da própria descobri que quem disponibilizou meus dados foi a VIVO. Ótimo tratamento com o cliente. Até os dados pessoais dos clientes são utilizados para ganharem dinheiro”²². Outro consumidor afirma que “Todos os números de telefone que constam em meu nome/CPF foram divulgados, sem autorização, para todas as Instituições Financeiras e de Crédito do País”. Aduz ainda que “Desde que a minha aposentadoria foi aprovada, eu e minha família estamos sofrendo com mais de 20 ligações por dia, das 08:00 às 20:00, em todos os números, para oferta de crédito consignado”. Questiona que “Não temos mais paz, não conseguimos usar os telefones, porque eles não param de tocar com esse absurdo de ofertas de crédito consignado”²³. Finalizando essa exemplificação, um terceiro consumidor alega que “quando questionei a atendente sobre a coleta dos meus dados, ela simplesmente me informou que o robô quem havia realizado a chamada, sem mais explicações”. Isso demonstra, argumenta, “a falta de transparência para com o consumidor; coleta de dados em excessividade para o propósito de 'pesquisa de cobertura'; ausência de um aviso legal e política de privacidade publicada no site; entre outros”²⁴.

¹⁹ Reclamação registrada no dia 03 de março de 2021 (ID MP 3253617, fls. 82).

²⁰ Reclamação registrada no dia 24 de maio de 2021 (ID MP 3253617, fls. 116).

²¹ Consultar também ID MP 3253617, fls. 08, 13, 18, 29, 46, 62, 72, 91, 96, 122, 180, 195, 219, 228, 233, 256; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.86002/2021.

²² Reclamação registrada no dia 03 de setembro de 2020 (ID MP 3253617, fls. 13).

²³ Reclamação registrada no dia 22 de setembro de 2020 (ID MP 3253617, fls. 29).

²⁴ Reclamação registrada no dia 28 de outubro de 2020 (ID MP 3253617, fls. 46).



Também há notícias voltadas às **inúmeras ligações realizadas pelos serviços de telemarketing**²⁵ da operadora de telefonia investigada. Denuncia um cliente que “No domingo fui até a loja física da Vivo para contrata (sic) telefonia, internet e tv a cabo. Depois disso, todos os dias, diversos números me ligam oferecendo serviço de internet e tv a cabo, são eles: NET, Sky, Claro entre outros”. Assevera que “Nunca haviam me ligado antes, além de me mandarem mensagem no wpp. Estou recebendo por dia 30 ligações”²⁶. Discorre, ainda, outro consumidor que “A vivo não deveria usar minhas informações para seu canal de atendimento pra me ligar oferecendo plano pós-pago, eu não autorizei isso”. Verbera que “é contra a lei de proteção de dados pessoais, a LGPD, que já está em vigor no Brasil”, sendo que “Já pedi inúmeras vezes para a empresa parar de me ligar e me descadastrarem no mailing e o mesmo não foi feito ainda e mesmo bloqueando o número eles me ligam de outro número para oferecer os serviços”²⁷. Por fim, ainda alega um consumidor que “Tenho recebido inúmeras ligações e mensagens de operadoras oferecendo produtos e serviços. Até aqui comum, se não fosse o fato de ser para um número que possuo somente para internet e que nunca passei para ninguém. Ou seja, se ele foi informado para alguma empresa foi através da própria Vivo”²⁸.

Semelhantes reclamações foram localizadas ao proceder pesquisa junto ao sítio eletrônico Consumidor.gov²⁹. No que tange ao vazamento e compartilhamento indevido de dados pessoais, um consumidor alega que “Indícios de compartilhamento ou vazamento de dados particulares existentes apenas na Vivo Telefônica, os quais foram utilizados pela empresa OI Fibra para oferta não autorizada de produtos”³⁰. Outro indivíduo apresentou

²⁵ Consultar também as fls. 03, 23, 28, 34, 52, 57, 62, 66, 78, 82, 100, 106, 128, 134, 139, 144, 149, 154, 159, 165, 170, 175, 184, 189, 194, 204, 214, 223, 251; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.43.749/2021.

²⁶ Reclamação registrada no dia 30 de setembro de 2020 (ID MP 3253617, fls. 34)

²⁷ Reclamação registrada no dia 06 de dezembro de 2020 (ID MP 3253617, fls. 52)

²⁸ Reclamação registrada no dia 04 de janeiro de 2021 (ID MP 3253617, fls. 62).

²⁹ Consultar o ID MP 3253617, fls. 01-50; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.43749/2021.

³⁰ Reclamação registrada no dia 30 de março de 2021 (ID MP 3253617, fls. 02).



denúncia informando que “habilitei um chip Vivo pré-pago [...] acessei o portal VIVO e encontrei informações estranhas no meu cadastro [...] tomei ciência que não era um fato singular, mas sim o uso indevido dos meus dados pessoais”³¹. Igualmente houve queixas acerca de ligações excessivas direcionadas aos clientes, como reportado por um usuário “Cadastrei no ‘não perturbe’ para o telemarketing não me incomodar mas continuam toda semana a ligar para meu telefone isso está virando transtorno”³².

As reclamações, citadas nesta Exordial, bem como as demais presentes no Inquérito Civil, evidenciam que os problemas enfrentados pelos consumidores acerca do tratamento indevido de dados pessoais e das ligações incessantes não pertencem a um caso isolado. As violações constatadas vêm atingindo uma coletividade de usuários dos serviços ofertados pela Operadora VIVO, bem como outras pessoas que, embora não possuam contrato com a empresa, também vêm sofrendo com os atos atentatórios aos direitos consumeristas engendrados pela fornecedora. Nesse sentido, possui este Ministério Público legitimidade para perquirir a tutela jurisdicional, em sua função de protetor dos interesses coletivos.

1.6 – DAS AÇÕES INDIVIDUAIS EM FACE DA OPERADORA VIVO ACERCA DA TEMÁTICA: DADOS QUE COMPROVAM O CARÁTER REPETITIVO DAS ILICITUDES COMETIDAS AO ALVEDRIO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE.

Este *Parquet*, além de concretizar pesquisas de denúncias nos sítios eletrônicos “Reclame Aqui” e “Consumidor.gov”, consultou ações individuais ajuizadas em face da operadora VIVO constantes no sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJE do Tribunal de Justiça da Bahia com objeto semelhante ao desta Ação Civil Pública. Conforme se depreende

³¹ Reclamação registrada no dia 22 de maio de 2021 (ID MP 3253617, fls. 17)

³² Reclamação registrada no dia 30 de março de 2021 (ID MP 6253617, fls. 03)



da petição inicial protocolada pelo consumidor Ronaldo Monteiro Souto, a VIVO praticou ato ilícito ao utilizar, indevidamente, o nome do Autor para celebração de contato – o que acarretou na inclusão do seu nome no Serviço de Proteção ao Crédito - sem a devida anuência do consumidor, visto que informa a requerente jamais ter estabelecido qualquer vínculo com a Operadora (ID MP 3253618, fls. 03-13).

O Ministério Público localizou outra demanda individual (ID MP 3253618, fls.14-21), ajuizada pela consumidora Sueli dos Santos, que possui correlação com esta ação coletiva. Na lide, identifica-se que a autora foi surpreendida com a inclusão de seu nome em programa de Serviço de Proteção ao Crédito indevidamente pela VIVO. Segundo a Exordial, foram localizadas duas cobranças indevidas à consumidora ligadas a seu Cadastro de Pessoa Física, que jamais teve qualquer vínculo jurídico com a operadora telefônica. **Vislumbra-se que esta Ré não respeita os dados pessoais dos consumidores e age em desconformidade com as normas jurídicas vigentes. Reiteram-se as ilicitudes cometidas que se alastram para o campo transindividual e exigem profícuas providências na esfera processual coletiva.**

Destaca-se uma terceira ação individual, protocolada pela Sr^a. Ana Paula Lima dos Santos também sobre inserção indevida dos dados pessoais no Serviço de Proteção ao Crédito (ID MP 3253618, p. 56-64). De acordo com a consumidora, ao realizar uma consulta em seu CPF, nos Bancos de dados do Serasa, a consumidora encontrou uma dívida em seu nome, cuja operadora de telefonia VIVO consta como cobradora. No entanto, a autora não se recorda de ter feito qualquer negócio jurídico com a fornecedora. Mais uma vez, vislumbra-se o uso indevido dos dados pessoais dos consumidores para realizar débitos em nome destes. **Observa-se que esta Ré, além de compartilhar ilicitamente dados pessoais dos seus contratantes, utiliza-se também dos pertencentes a outros consumidores, causando-lhes sérios prejuízos.**



As demandas individuais detalhadas acima, bem como as demais selecionadas e acostadas nos autos do Inquérito Civil, corroboram o fato de que as mazelas, que são objeto desta demanda coletiva, não estão ocorrendo através de casos isolados mas, em realidade, atingem uma coletividade de consumidores ligados contratualmente à operadora telefônica acionada. Portanto, vislumbra-se, mais uma vez, a necessidade deste Órgão Ministerial ajuizar esta Ação Civil Pública em face da Fornecedora, com a finalidade de resguardar os interesses coletivos e individuais homogêneos violados.

II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS QUE ARREGIMENTAM ESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Após a legítima condução do Inquérito Civil acostado à presente exordial, vislumbra-se ser imperiosa a atuação do *Parquet* estadual, em defesa da coletividade de consumidores expostos às condutas ilícitas perpetradas pela TELEFÔNICA BRASIL S/A, como se passará a dispor fundamentadamente a seguir. Para tanto, *ab initio*, externalizar-se-á a ausência do tratamento devido dos dados pessoais dos consumidores, culminando em infringências aos direitos da personalidade e à Lei Geral de Proteção de Dados, quando a parte Ré não resguarda a devida proteção dos dados dos consumidores acarretando o vazamento e a utilização indevida destes pela própria Empresa e por terceiros. Ademais, discorrer-se-á acerca das excessivas ligações, prejudiciais para os destinatários finais, com a finalidade de lhes impingir produtos e serviços ou para outros fins. Demonstrar-se-á que a conduta da parte acionada afronta flagrantemente direitos básicos dos consumidores tutelados pelo ordenamento jurídico brasileiro e, por figurarem presentes os requisitos autorizadores da responsabilidade civil objetiva, pugnar-se-á ao presente Órgão Jurisdicional a sua condenação em ressarcir os danos morais e materiais desencadeados à coletividade, com escopo de conferir efetividade e garantir o pleno acesso à justiça.



2.1 – DA LEI N.º 13.709/2018 E DO DEVER DAS OPERADORAS DE TELEFONIA DE PROTEÇÃO E GUARDA DOS NÚMEROS E DEMAIS DADOS PESSOAIS DOS USUÁRIOS: AS PRINCIPAIS NORMAS SOBRE A TEMÁTICA.

A compreensão das atuais normas que arregimentam o tratamento de dados pessoais no Brasil pressupõe a prévia análise de conceitos essenciais que delimitam o seu âmbito de aplicação. Sobre o conceito de dados pessoais, afirma Catarina Sarmiento e Castro, que estes “compreendem qualquer informação alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, independente do suporte (som e imagem), referente a pessoa identificada ou identificável”³³. Para Pierre Catala, considerado pioneiro na abordagem sistemática da teoria jurídica da informação, poderá ser classificada em quatro modalidades: (i) as informações relativas às pessoas e seus patrimônios; (ii) as opiniões subjetivas das pessoas; (iii) as obras do espírito; e finalmente (iv) as que, fora das modalidades anteriores, referem-se a “descrições de fenômenos, coisas, eventos”³⁴. **Ora, dúvidas não pairam que os números telefônicos e demais informações dos usuários do setor de telecomunicações amoldam-se ao conceito acima abordado.**

De La Cueva alerta sobre a importância de tais informações, eis que se encontram vinculadas ao cerne essencial da personalidade e dignidade humanas, o que os torna “objeto de garantia substantiva a través de outros derechos fundamentales”³⁵. Por serem informações de inquestionável importância, não podem ser submetidas a atividades arbitrárias por parte dos agentes controladores e das operadoras de telecomunicações. Adriano De Cupis as denominou de “direitos essenciais”³⁶, enquanto Paulo Mota Pinto as intitulou de “um círculo de direitos mínimos”³⁷. Em decorrência das diversas peculiaridades derivadas de fatores, principalmente os oriundos da busca de exploração econômica, segundo De Cupis, tornou-se

³³ CASTRO, Catarina Sarmiento e. *Direito da Informática, privacidade e dados pessoais*. Coimbra: Edições Almedina, 2005, p. 70-88.

³⁴ CATALA, Pierre. Ebauche d’une théorie juridique de l’information. In: *Informatica e Diritto*, ano IX, jan-apr. 1983, p. 22 (tradução livre).

³⁵ DE LA CUEVA, Pablo Lucas Murillo. *Informática y protección de datos personales*. Madri: Centro de Estudios Constitucionales, 1993, p. 69-70.

³⁶ DE CUPIS, Adriano. *I diritti della personalità*. Milano: Giuffrè, 1982, p. 13.

³⁷ PINTO, Paulo Mota. *Teoria Geral do Direito Civil*. Coimbra: coimbra Editora, 2017.



fundamental o desenvolvimento de meios de tutela específicos para os dados pessoais³⁸.

Existem certos direitos, verbera De Cupis, sem os quais “a personalidade restaria uma susceptibilidade completamente irrealizada, privada de todo o valor concreto”; sem eles, todos os outros “perderiam todo o interesse para o indivíduo - o que equivale a dizer que, se eles não existissem, a pessoa não existiria como tal”³⁹. Atualmente, as informações pessoais são vistas, sobretudo, como um bem econômico, dando origem, desta forma, a um fenômeno que, segundo Rodotà, por suas “dimensões quantitativas e pelos riscos de um invasivo controle social, suscita problemas não menos importantes do que aqueles relacionados aos grandes bancos de dados públicos”⁴⁰. Nessa senda, preconiza deslocar-se dos meios de reação individual para instrumentos de controle social e “pela criação, a nível coletivo, de um aparato de controle globalmente mais incisivo e vigilante do que o atual”⁴¹. **A disseminação indevida de informações sobre os usuários do setor de telecomunicações atinge mais de 100 milhões de brasileiros e suscita providências para a proteção dos interesses e direitos da coletividade vilipendiada**⁴².

2.1.1 O NECESSÁRIO CONSENTIMENTO PRÉVIO DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS PARA O SEU COMPARTILHAMENTO: VIOLAÇÃO PELAS OPERADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES À DETERMINAÇÃO LEGAL.

A regra basilar para o tratamento de dados pessoais pressupõe o fornecimento de consentimento pelo titular, como disposto pelo art. 7º, inciso I, da Lei n. 13.709/18⁴³. Estabelece o parágrafo 5º, deste mesmo dispositivo, que o controlador, que obteve a

³⁸ DE CUPIS, Adriano. *I diritti della personalità*. Milano: Giuffrè, 1982, p.13.

³⁹ DE CUPIS, Adriano. *I diritti della personalità*. Milano: Giuffrè, 1982, p. 13.

⁴⁰ RODOTÀ, Stefano. *A vida na sociedade da vigilância. A privacidade hoje*. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 134.

⁴¹ Ibidem.

⁴² Sobre o tema, examinar: MESSINETTI, David. Circolazione dei dati personali e dispositivi de regolazione dei poteri individuali. In: *Rivista Critica del Diritto Privato*, 1998, p. 339-407. LYON, David. The roots of the information society idea. In: *The media studies reader*. O’SULLIVAN, Tim; JEWKES, Yvonne (editores). London: Arnold, 1998, p. 384-402.

⁴³ Sobre a Era da Informação e as sociedades em rede, consultar: CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. Trad: COUTINHO, Carlos Nelson; KONDER, Leandro. 21. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2009, vol. 01, p. 25-28.



permissão para lidar com as referidas informações, caso objetive comunicá-las ou realizar o seu compartilhamento com outros agentes, deverá providenciar confirmação específica. A autorização é primordial para o início do tratamento, sendo dispensada apenas nas hipóteses dispostas no art. 7º, incisos II a X, da Lei n. 13.709/2018. Antes de qualquer ato vinculado à atividade, o controlador deverá observar se há manifestação livre, informada e inequívoca, pela qual o titular concorda com o procedimento que se refere às informações sobre a sua pessoa, para determinada finalidade explicitada⁴⁴. Quanto à forma, o art. 14 estabelece que deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular, dando-se ensejo à comprovação pelos meios eletrônicos avançados. O parágrafo 1º daquele mesmo artigo dispõe que caso o consentimento seja fornecido por escrito, “esse deverá constar de cláusula destacada das demais cláusulas contratuais”⁴⁵.

Os parágrafos 2º a 4º do art. 8º estabelecem normas que visam resguardar os titulares dos dados pessoais, prevendo que compete ao controlador o ônus da prova de que a autorização foi obtida em conformidade com o quanto acima exposto, vedando-se vícios de consentimento e impondo que deverá referir-se a finalidades determinadas. São também consideradas nulas as autorizações genéricas para o tratamento de dados. Após, o parágrafo 5º possibilita que o consentimento seja revogado, a qualquer momento, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado. Será dispensada a exigência do dito consentimento para “os dados tornados manifestamente públicos pelo titular, resguardados os direitos do titular e os princípios previstos”.

Existem 03 (três) conjuntos de situações que podem ensejar a atividade independentemente da prévia aquiescência dos sujeitos interessados ou afetados, explanadas a seguir: 1) presença de bens jurídicos relevantes; 2) natureza da tarefa a ser executada; 3) cumprimento de obrigação legal ou regulatória⁴⁶. Em toda e qualquer

⁴⁴ É o que dispõe o inciso XII do art. 5º do referido diploma legal. PINHEIRO, Patrícia Peck. *Proteção de dados pessoais: comentários à Lei n 13.709/2018*. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020, p. 17.

⁴⁵ Cf.: MIRAGEM, Bruno. A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e o Direito do Consumidor. *Revista dos Tribunais*. vol. 1009/2019, nov. 2019.

⁴⁶ Dispõe o parágrafo 6º do art. 7º da Lei que a eventual dispensa da exigência do consentimento não desobriga os agentes de tratamento das demais obrigações previstas nesta Lei, especialmente da observância dos princípios gerais e da garantia dos direitos do titular. LIMA, Caio César Carvalho. Art. 7º. In: MALDONADO, Viviane Nóbrega; BLUM, Renato Opice. *LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados comentada*. 2. ed. São Paulo: Thomson



circunstância que englobar a tutela da vida, incolumidade física ou saúde do titular ou de terceiro, poderá haver o manejo de dados, por profissional encarregado da realização de procedimento ou entidade sanitária, mesmo que não se obtenha o prévio aval daquele. Da mesma forma, quando se tratar de proteção do crédito, não se devendo renegar a legislação consumerista já existente⁴⁷. **A VIVO S/A e demais operadoras de telecomunicações não estão lidando com tais situações para justificar a disseminação desautorizada dos dados dos usuários.**

Havendo sido efetivado o levantamento das reclamações e das ações individuais formuladas pelos consumidores, identifica-se que a parte demandada, ao proceder o tratamento dos dados pessoais dos seus clientes, em qualquer momento solicitou o expresso consentimento destes. Como é possível vislumbrar, diversos vulneráveis se quer tinham conhecimento de que seus dados foram repassados a terceiros, tendo o tratamento sido feito de modo arbitrário. Dessa maneira, a fornecedora não teve os cuidados exigidos para o compartilhamento dos dados pessoais⁴⁸. Ademais, a atuação da acionada não se coaduna com quaisquer outras das hipóteses levantadas pelo art. 7º da LGPD que permitiriam o tratamento de dados sem o consentimento expresso e inequívoco do consumidor. Portanto, no caso *sub examinem*, a parte ré possuía o dever de solicitar aos seus clientes e demais indivíduos autorização para proceder o compartilhamento dessas informações. Não foi o que se verificou. Em realidade, a operadora de telefonia não comunicou, em nenhum momento, o trâmite de tratamento dos dados pessoais, muito menos comunicou às pessoas que permitiu a terceiros a estas informações. A prática engendrada pela fornecedora demonstrou-se, de maneira evidente, como violação aos direitos reconhecidos e protegidos pela Lei Geral, nos termos do art. 17⁴⁹.

Reuters Brasil, 2019, p. 180.

⁴⁷ Versa sobre o tema: MENDES, Laura Schertel. O direito fundamental à proteção de dados pessoais. *Revista de Direito do Consumidor*. Vol. 79/2011, p. 45-81, jul-set., 2011.

⁴⁸ MIRAGEM, Bruno. A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e o Direito do Consumidor. *Revista dos Tribunais*. Vol. 1009/2019, Nov. 2019.

⁴⁹ Acerca da Lei Geral de Proteção de Dados, conferir: PINHEIRO, Patrícia Peck. *Proteção de dados pessoais: comentários à Lei n 13.709/2018*. 2 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020



Além disso, a Operadora VIVO demonstrou sua ineficácia no tratamento dessas informações pessoais ao confundir os dados cadastrais no banco de dados da empresa. Conforme pode-se detectar da análise das denúncias apresentadas pelos consumidores, a fornecedora permitiu que alguns usuários tivessem acesso às informações pessoais de outros, no lugar de seus próprios dados. Nesse sentido, há nova violação ao art. 17 da Lei n.º 13.709/2018, visto não haver sido assegurada pela demanda a titularidade dos dados pessoais, muito menos garantiu-se os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade.

2.1.2 OS DIREITOS ASSEGURADOS AOS TITULARES DOS DADOS PESSOAIS E AS VIOLAÇÕES PERPETRADAS PELAS OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES: LIGAÇÕES INOPORTUNAS, FRAUDES DECORRENTES DO COMPARTILHAMENTO ILÍCITO E DA VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE DOS CONSUMIDORES.

Antes de se iniciar qualquer atividade referente a dados pessoais, devem os agentes zelar pela finalidade, adequação e necessidade do empreendimento que se pretende concretizar. *A priori*, é essencial observar que a realização do tratamento deve ter por esteio propósitos legítimos, específicos, explícitos e, previamente, informados ao titular, não sendo permitido qualquer desvirtuamento do que foi comunicado ao interessado, devendo amoldar-se a tais premissas⁵⁰. Deverá haver ainda limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com a utilização de dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às metas do tratamento. **A VIVO S/A e demais operadoras da seara das telecomunicações não estão tendo os cuidados necessários com as informações dos usuários dos serviços prestados e, além de não lhes exigir a autorização prévia para o compartilhamento, agem de modo a lhes causar prejuízos desmedidos.**

⁵⁰ Sobre o direito à informação, examinar: Cf.: ADER-DUCOS, Robert; AUBY, Jean Marie. *Droit de l'information*. Paris: Dalloz, 1982..



Os direitos dos titulares dos dados pessoais - objeto de tratamento por agentes controladores - podem ser examinados mediante a reunião em 05 (cinco) grupos, versando o primeiro sobre a confirmação da existência da atividade; o segundo concerne ao acesso ao conteúdo registrado; o terceiro diz respeito à obtenção de informações vinculadas ao assunto; o quarto abarca a modificação ou exclusão das informações constantes nos arquivos; e o derradeiro refere-se à questão da portabilidade⁵¹. O exercício daqueles direitos poderá ser efetivado a qualquer momento, mas pressupõe requerimento expresso do titular, ou de representante legalmente constituído perante o agente de tratamento, de acordo com o parágrafo 3º do art. 8º⁵². **No que concerne ao objeto da presente Ação Civil Pública, observa-se que a disseminação ilícita das informações dos usuários dos serviços de telecomunicações não possibilita o exercício de tais prerrogativas. O que almejam estes consumidores é que os seus dados sejam preservados, não sendo repassados para terceiros sem a sua prévia chancela, para que sejam importunados com ligações telefônicas e fraudes.**

É essencial repisar que as normas que disciplinam o tratamento de dados pessoais circunscrevem-se às atividades econômicas, ou seja, pressupõem remuneração, razão pela qual a defesa dos indivíduos destinatários finais de produtos e/ou serviços deve ser sempre observada⁵³. Dessa forma, a aplicação do atual diploma deverá ser concretizada em cotejo com o microsistema contido na Lei Federal n. 8.078/90, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor no Brasil. **A privacidade dos consumidores não pode ser invadida pelas operadoras de telecomunicações, pois é um campo de ação autônoma dos sujeitos que, segundo Giddens, não é passível de invasão despropositada, encontrando-se protegida em sede constitucional e infralegal**⁵⁴. O

⁵¹ Consultar os arts. 17, incisos I a IX, e seguintes da Lei n. 13.709/18. MALDONADO, Viviane Nóbrega. Art. 17. In: MALDONADO, Viviane Nóbrega; BLUM, Renato Opice. *LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados comentada*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 179-183.

⁵² Conforme o § 1º do art. 18 o titular dos dados pessoais, em relação aos seus dados, tem o direito de peticionar contra o controlador perante a autoridade nacional. Cf.: BIONI, Bruno Ricardo. *Proteção de Dados Pessoais - A Função e os Limites do Consentimento*. 3. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Gen Forense, 2021, p. 45-48.

⁵³ Sobre a proteção do consumidor, examinar: BOURGOIGNIE, Thierry. *Éléments pour une Théorie du Droit de la Consommation*. Bruxelles: Story Scientia, (Coll. « Droit et consommation », XVI) 1988. CALAIS-AULOY, Jean; STEINMETZ, Frank Steinmetz. *Droit de la consommation*. 7. ed. Paris: Dalloz, 2006. ALPA, Guido; BESSONE, Mario. *Il diritto dei consumatori*. Roma-Bari: Gius. Latreza&Figli, 2002.

⁵⁴ GIDDENS, A. *Le trasformazioni dell'intimità*. Bologna: Il Molino, 1995.



sistema capitalista, fincado na oferta remunerada de bens e serviços, faz com que o homem torne-se um instrumento flexível, cuja esfera particular é adentrada sem maiores freios⁵⁵. Na era pós-moderna, marcada pela inserção dos recursos tecnológicos na seara comunicacional, velozmente, os dados dos sujeitos são apreendidos, prevendo, há muito tempo através, A.R. Miller⁵⁶ e, J. Rosenberg⁵⁷ a morte da privacidade.

2.1.3 O DEVER DE SEGURANÇA E DE BOAS PRÁTICAS DE TODA E QUALQUER EMPRESA QUANTO AOS DADOS PESSOAIS DOS SEUS CLIENTES: IMPRESCINDIBILIDADE DAS OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES ATUAREM EM CONFORMIDADE COM OS PARÂMETROS NORMATIVOS VIGENTES.

A adoção de medidas de segurança é uma das mais importantes obrigações dos agentes de tratamento, devendo ser apta para a proteção dos dados pessoais, a fim de se evitar e combater acessos não autorizados e eventos considerados acidentais ou ilícitos⁵⁸. Dispõe o art. 46, caput, da Lei em análise que devem ser empregados parâmetros técnicos e administrativos em busca de que as informações pessoais não sejam conhecidas por quem não tenha consentimento para tal mister, bem como para que não se verifiquem episódios de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, ou qualquer outra ocorrência decorrente de tratamento inadequado ou ilícito⁵⁹. O cuidado e o zelo pelos agentes de tratamento de dados devem ser cumpridos desde a fase de concepção do produto ou do serviço até a sua execução, podendo a Autoridade Nacional dispor sobre padrões técnicos mínimos, considerando a natureza das informações, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, especialmente no caso de dados pessoais sensíveis.

⁵⁵ SENNET, Richard. *L'uomo flessibile. Le conseguenze personali del capitalismo*. Milano: Feltrinelli, 1999.

⁵⁶ MILLER, A. R. *The Assault on Privacy*. Ann Arbor: University of Michigan Press, 1871.

⁵⁷ ROSENBERG, J M. *The Death of Privacy*. New York, 1969.

⁵⁸ Examinar: BIONI, Bruno Ricardo. *Proteção de Dados Pessoais - A Função e os Limites do Consentimento*. 3. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Gen Forense, 2021, p. 200-212.

⁵⁹ Dispõe o art. 47 que o agente de tratamento, ou qualquer outra pessoa que intervenha em uma das fases da atividade, obriga-se a garantir, mesmo após o seu término, a segurança da informação em relação aos dados pessoais. PINHEIRO, Patrícia Peck. *Proteção de dados pessoais: comentários à Lei n 13.709/2018*. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020, p. 88-90.



Regras concernentes às boas práticas e de governança são aquelas que estabelecem condições de organização, regime de funcionamento e procedimentos com o fito de que o tratamento de dados seja realizado em conformidade com as normas vigentes, estabelecidas pela Constituição Federal de 1988 e demais estruturas normativas aplicáveis, dentre as quais o Código Civil e o microsistema de defesa do consumidor. O estabelecimento das aludidas regras de boas práticas, por parte dos controladores e os operadores, poderá ser concretizado individualmente ou por meio de associações, levando-se em pauta a natureza, o escopo e a finalidade do tratamento e dos dados, bem como a gravidade dos riscos e a probabilidade dos benefícios decorrentes. **Quanto à VIVO S/A e demais operadoras de telecomunicações, nota-se que não estão atuando em conformidade com os padrões mínimos de zelo com os dados pessoais dos seus usuários, gerando-lhes inadmissíveis prejuízos.**

Antes mesmo do início da atividade, normas de segurança e padrões técnicos devem ser definidos para a sua consecução, prevendo-se obrigações específicas, mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos, não se descurando de outras medidas relacionadas à temática. O art. 50 da Lei n. 13.709/18 refere-se ainda à necessária estruturação dos agentes controladores para o recebimento de reclamações e de petições dos titulares, a fim de solucioná-las a contento. Ações educativas devem ser empreendidas pelos agentes controladores tanto em face dos seus operadores e encarregados quanto para a promoção do direito às informações dos seus titulares.

A verificação de incidente que afete a segurança de dados e que tenha o condão de acarretar risco ou dano relevante para os titulares suscita que o controlador comunique à autoridade nacional e aos interessados. O parágrafo 1º do art. 46 estabelece um conjunto de 03 (três) aspectos essenciais que se referem aos dados em si, aos titulares e às medidas adotadas. Quanto ao primeiro bloco, deverá haver a descrição da natureza dos dados pessoais afetados, os riscos relacionados ao incidente e os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata. Em seguida, urge que sejam apresentadas as informações sobre os titulares envolvidos; e, por fim, as medidas técnicas e de segurança



utilizadas, observados os segredos comercial e industrial, incluindo-se as que foram, ou que serão adotadas, para reverter ou mitigar os efeitos do incidente. A depender da gravidade do incidente, a autoridade nacional poderá, caso necessário para a salvaguarda dos direitos dos titulares, determinar ao controlador a ampla divulgação do fato em meios de comunicação; e medidas para reverter ou mitigar os efeitos do acontecimento.

O “vazamento” dos dados de mais de 100 milhões de brasileiros envolvendo as operadoras de telecomunicações demonstra que estas não possuem uma estrutura condizente com o dever de segurança e de boas práticas que devem prevalecer em consonância com a legislação vigente. As ligações inoportunas e as fraudes continuam ocorrendo, ocasionando o desrespeito à privacidade⁶⁰ dos usuários que clama ser assegurada, principalmente, na denominada “sociedade da vigilância”, como verbera Stefano Rodotà⁶¹. Dispõe o art. 1º da Lei n. 13.709/18 que toda pessoa natural tem garantidos a titularidade de seus dados pessoais e os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade. Complementa que não se deve tolerar que sejam usados de modo a transformar “um indivíduo em objeto de vigilância constante”⁶². Providências hão de ser empreendidas para impedir que novas sociedades se tornem campos de controle, vigilância e de seleção social⁶³. A proteção de dados constitui não apenas um direito fundamental entre outros: “é o mais expressivo da condição humana contemporânea. Toda mudança que afeta a proteção de dados tem impacto sobre o grau de democracia que nós podemos experimentar” – acresce o autor⁶⁴.

2.1.4 A LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES E AS PRINCIPAIS RESOLUÇÕES DA ANATEL ACERCA DO ASSUNTO: OS USUÁRIOS POSSUEM O DIREITO QUANTO AO

⁶⁰ Cf.: WARREN, Samuel D.; BRANDEIS, Louis D. The right do privacy. *Harvard Law Review*, n. 5, p. 195, dez. 1980. WESTIN, Alan. *Privacy and freedom*. New York: Atheneum, 1967, p. 8. WESTIN, Alan. *Privacy and freedom*. New York: Atheneum, 1967, p. 8.

⁶¹ RODOTÀ, Stefano. *A vida na sociedade da vigilância*. A privacidade hoje. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 234. RODOTÀ, Stefano. Tra diritti fondamentali ed elasticità della normativa: il nuovo codice sulla privacy. Disponível em <http://www.litis.it>. Acesso em 07.01.2018.

⁶² RODOTÀ, Stefano. *A vida na sociedade da vigilância*. A privacidade hoje. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 18.

⁶³ *Ibidem*, p 21.

⁶⁴ *Ibidem*.



RESGUARDO DOS SEUS DADOS TELEFÔNICOS.

A relevância das telecomunicações para a sociedade em geral acarretou, desde a década de 90, a regulamentação do setor através da Lei Federal n.º 9.472, datada de 16 de julho de 1997, atualizada pela Lei n.º 13.879/2019. No cenário pandêmico vivenciado, em que as pessoas físicas e jurídicas necessitam de instrumentos para se intercomunicarem, tais atividades tornaram-se ainda mais fundamentais para que uma multiplicidade de tarefas socioculturais, políticas e econômicas possam ser concretizadas. De acordo com o art. 3º, inciso IX, da Lei Geral de Telecomunicações, os usuários possuem o direito ao respeito de sua privacidade “nos documentos de cobrança” e na “utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço”. Ademais, em conformidade com o inciso XII daquele mesmo dispositivo normativo, devem obter a reparação em decorrência dos danos causados pela violação de suas prerrogativas. Preconiza, ainda, o art. 5º que a disciplina das relações econômicas deste campo terá que observar, dentre outros princípios constitucionais, a defesa do consumidor⁶⁵.

A proteção dos consumidores, no âmbito das telecomunicações, encontra ampla guarida, eis que o art. 127 da LGT estatui que a disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar a sua efetivação em harmonia com a ordem econômica e aos direitos dos consumidores. O inciso III corrobora o imprescindível respeito aos direitos dos usuários, que, lamentavelmente, na ocorrência do “vazamento” de dados, em epígrafe, não foi efetivado, violando-se as prerrogativas de mais 100 milhões de brasileiros. Transgrediram as operadoras do setor não somente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, mas, também, as regras específicas do setor. Relembre-se que a Medida Provisória n.º 954/2020⁶⁶, publicada pelo governo federal em 17 de abril de 2020, previu que tais pessoas jurídicas deveriam remeter os cadastros telefônicos dos usuários para o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A inconstitucionalidade da citada normativa ensejou ações diretas questionando-a e o Plenário do Supremo Tribunal Federal

⁶⁵ Inserir referências sobre consumidor

⁶⁶ A norma adveio em razão de um pedido do próprio Instituto para manter a continuidade de pesquisas antes feitas em visitas domiciliares, que estão, na ocasião, impedidas em razão da Pandemia.



suspendeu a sua eficácia em 07 de maio de 2020⁶⁷, mantendo decisão, em sede cautelar, proferida pela Ministra Rosa Weber. A Corte maior do País reiterou o quanto disposto pela LGPD no campo da radiodifusão, preservando os direitos dos usuários.

Os direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações foram pormenorizados no bojo da Resolução n.º 632, editada, pela ANATEL, em 07 de março de 2014, no bojo da qual se nota, explicitamente, a reiteração do quanto disposto pela LGT⁶⁸. O inciso VII do art. 3º determina o resguardo da privacidade nos documentos de cobrança e na utilização dos dados pessoais dos consumidores. O não recebimento de mensagens ofertando produtos e/ou serviços, salvo consentimento prévio, livre e expresso é o objeto do inciso XVIII; inclusive o dispositivo XXI garante que o titular de linha telefônica acesse, independentemente de ordem judicial, os dados cadastrais sobre aqueles que originaram as chamadas indesejadas⁶⁹. Impõe o art. 5º, I, que o atendimento aos destinatários finais da atividade terá que regido pelos princípios da confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações. Os danos sofridos, devido às violações ocorridas, serão objeto de reparação, nos termos do inciso XI do já mencionado art. 3º⁷⁰.

A imperiosa necessidade de ser preservado o sigilo no âmbito dos serviços de telecomunicações conduziu a ANATEL a editar a Resolução n.º 738/2020, datada de 21 de dezembro de 2020, com o escopo de alterar o Regulamento do setor, aprovado pela Resolução n.º 73/ 1998, acrescentando-lhe o Capítulo IV⁷¹. Em conformidade com o art. 65-H, as prestadoras devem zelar pelo sigilo das comunicações e pela “confidencialidade dos

⁶⁷ SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. *STF suspende compartilhamento de dados de usuários de telefônicas com IBGE*. Disponível em <<http://www.stf.jus.br/portal/cms>>. 07 de mai. de 2020. Acesso em 19 de jul. de 2020.

⁶⁸ Conferir: <<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2020/1495-resolucao-738>>. Acesso em 10 jun 2021.

⁶⁹ Trata-se de inciso acrescentado pela Resolução CD/ANATEL Nº 727 DE 29/05/2020, com efeitos a partir de 01/07/2020. Dispõe o art. 3º-A que para obter acesso às informações cadastrais do originador da chamada, o interessado deverá fornecer à Prestadora, no mínimo, a data e o horário desta, assim como a comprovação de titularidade do contrato de prestação de serviço relativo ao número destinatário da ligação objeto da demanda.

⁷⁰ A Resolução n.º 623, de 18 de outubro de 2013, previu a instituição de Conselho de Usuários dos serviços de telefonia e a Resolução n.º 650/2015 tratou do Regulamento Interno do Comitê de Usuários (CDUST).

⁷¹ Conferir: <<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2020/1495-resolucao-738>>. Acesso em 10 jun 2021.



dados dos usuários de seus serviços”, inclusive registros de conexão. Outrossim, impõe o art. 65-I que estas “devem reter a menor quantidade possível de dados de usuários”, mantendo-os em ambiente controlado e de segurança, devidamente resguardados. Os incisos I e III, deste mesmo dispositivo, determinam que sejam excluídos, respectivamente, tão logo atingida a finalidade de seu tratamento; ou, quando encerrado o prazo de guarda determinado por obrigação legal ou regulatória. Atente-se que o aludido conjunto normativo se destina adrede à implementação de essenciais instrumentos para que sejam prevenidas fraudes vinculadas à prestação do serviço de telecomunicações. Dispõe o seu art. 65-M que as prestadoras devem adotar as medidas técnicas e administrativas necessárias e disponíveis para evitar e cessar a ocorrência dos engodos e demais ilicitudes relacionadas às atividades executadas, bem como para reverter ou mitigar os efeitos destas ocorrências.

Percebe-se, de modo claro e inequívoco, que o “vazamento” de dados detectado desvela que a VIVO S/A transgride tais regras, atuando em descompasso com a LGPD e com os peculiares ditames dos meandros das atividades empreendidas. Contatos telefônicos perturbadores e verdadeiramente irritantes continuam sendo deflagrados oriundos das próprias operadoras do setor, de empresas ou pessoas físicas desconhecidas dos usuários. Os consumidores sofrem interrupções na concretização das suas atividades, laborais ou de caráter pessoal, e não conseguem desvencilhar-se de ligações que se reiteram e se avolumam. Tentativas constantes de “golpes” por meio destes meandros são situações que se tornado corriqueiras no cotidiano dos brasileiros, causando-lhes transtornos e prejuízos. Conquanto a Agência Nacional de Telecomunicações tenha criado normas sobre o assunto, as transgressões permanecem e pressupõem firmes punições.

Com o intento de instituir o Regulamento de Segurança Cibernética, a ANATEL, em 21 de dezembro de 2020, editou a Resolução n.º 740/2020, normatizando condutas e proce-



dimentos necessários⁷². Estabelece o art. 5º, incisos I a VIII, que as pessoas, naturais ou jurídicas, envolvidas direta ou indiretamente na gestão ou no desenvolvimento das atividades, devem obedecer diretrizes concebidas como fundamentais. A atuação com responsabilidade, zelo e segurança pautar-se-á, dentre outros preceitos, no desenvolvimento e aquisição de produtos e serviços do setor com base nos conceitos de *security by design* e *privacy by design*⁷³. O respeito e a promoção dos direitos humanos e das garantias fundamentais, em especial, da proteção de dados pessoais e da privacidade dos usuários, são pilares fulcrais⁷⁴. Dentre as obrigações das empresas do ramo, consoante os arts. 6º, 10, 12 e 14, da retro-mencionada Resolução, destacam-se a elaboração, a implementação e a manutenção de uma Política de Segurança Cibernética, que, no mínimo, terá que contemplar os procedimentos e controles para a identificação e a análise das vulnerabilidades, das ameaças e dos riscos associados⁷⁵. **As nefastas ocorrências de ilícita disseminação dos dados pessoais dos consumidores do setor de telecomunicações revelam que sérias e enérgicas providências devem ser empreendidas pelos entes e órgãos fiscalizadores para que sejam evitadas e coibidas.**

2.2 - DOS CONTATOS TELEFÔNICOS EXCESSIVOS E NÃO AUTORIZADOS PELOS USUÁRIOS.

A partir do quanto disposto acerca dos compartilhamentos indevidos dos dados pessoais dos clientes da parte acionada, bem como de demais clientes, verifica-se o ensejo de ligações excessivas. Estas, segundo relato dos vulneráveis, além de outros problemas, são acompanhadas de cobranças equivocadas por débitos gerados em linhas telefônicas abertos por terceiros com os dados pessoais vazados. Em outros casos, constituem-se em

⁷² Conferir: <<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2020/1497-resolucao-740>>. Acesso em 10 jun 2021.

⁷³ Conferir o inciso VIII do art. 5º.

⁷⁴ Assim dispõe o inciso VII do art. 5º.

⁷⁵ Examinar o art. 14, inciso VI. Dispõe o art. 25 que as infrações sujeitam os agentes às sanções administrativas previstas na Lei n.º 9.472/97, bem como no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da ANATEL.



ofertas reiteradas de planos que não são de interesse dos consumidores. A referida prática também se encontra eivada de abusividade, conforme será explanado abaixo.

Práticas abusivas são todas as condutas ou omissões que o fornecedor de produtos ou serviços venha a concretizar, ou tente realizar, de modo a descumprir as normas jurídicas aplicáveis às relações de consumo⁷⁶. Em sentido amplo, englobam todo ato ou inércia do fornecedor que viole os ditames legais referentes à proteção dos interesses e direitos dos consumidores, ou seja, como aduz Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin “Prática abusiva (lato sensu) é a desconformidade com os padrões mercadológicos da boa conduta em relação ao consumidor”⁷⁷. Sendo um direito básico, previsto no art. 6º, inciso IV, a proteção contra as práticas abusivas é essencial aos consumidores, devido sua vulnerabilidade. As práticas em comento estão “espalhadas” por todo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor – leciona Bruno Miragem⁷⁸. O autor também sublinha que as práticas abusivas podem ser localizadas em diplomas esparsos, nas leis que tratam da proteção do consumidor sobre assuntos específicos ou peculiares⁷⁹.

O usuário, sendo um dos sujeitos do vínculo consumerista, é resguardado pela boa-fé, de maneira em que ele confia na parte Contratada, visto que esses vínculos estão cada vez mais impessoais e distantes, sendo imprescindível a fidúcia nas relações consumeristas. A boa-fé é um norte de proteção para os contratantes, de existência indispensável na ordem jurídica-social, se encontrando como pressuposto para a eficácia dessa ordem e um

⁷⁶ Para Gabriel Stiglitz são “condições irregulares de negociação nas relações de consumo” que terminam por malferir “os alicerces da ordem jurídica, seja pelo prisma da boa-fé, seja pela ótica da ordem pública e dos bons costumes”. STIGLITZ, Gabriel. *Protección jurídica del consumidor*. Buenos Aires, Depalma, 2007, p. 81.

⁷⁷ BENJAMIN, Antônio Herman V. et ali. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 215

⁷⁸ MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 217.

⁷⁹ Sobre o tema, examinar: ALPA, Guido; BESSONE, Mario. *La Responsabilità del produttore*. 4. ed a cura di Fabio Toriello. Milano: Dott. A. Giuffrè, 1999.



fundamento que permite, por um lado, a observância das circunstâncias pactuadas, e, por outro, a coibição da deslealdade, sendo que, nessa hipótese, limita os exercícios arbitrários de direitos subjetivos e formativos⁸⁰. Nesse quesito, devem ser salvaguardadas a Resolução n.º 632, de 07 de maio de 2012, prevendo diversos direitos para os usuários, que já eram reconhecidos pelo Poder Judiciário, além da Resolução n.º 623, de 18 de outubro de 2013, que previu a instituição de Conselho de Usuários dos serviços de telefonia, suscitando a Resolução n.º 650/2015, que instituiu o Regulamento Interno do Comitê de Usuários (CDUST).

Nesse viés, é imperativo destacar que a cláusula geral da boa-fé objetiva, prevista no art. 422 do Código Civil Pátrio, já havia sido consagrada na Lei n.º 8.078/90, como se pode inferir pela análise dos arts. 4º, III, e 51, inciso IV, e parágrafo 1º, inciso I⁸¹. É uma cláusula geral segundo a qual o julgador poderá valorar a atuação dos contratantes e decidir se houve transgressão da razoabilidade e da proporcionalidade⁸². Diante da evidente assimetria no mercado de consumo, causada pela desigualdade das posições assumidas pelos fornecedores e consumidores, providências inadiáveis devem ser empreendidas para que a mínima harmonia seja resgatada. Os princípios do equilíbrio⁸³ e da solidariedade⁸⁴ são fundamentais para que a justiça proporcional ou distributiva (análogon dikáion)⁸⁵. **Assim sendo, é possível inferir que a parte acionada viola o que propõe a boa-fé objetiva, realizando práticas proibidas e abusivas, visto a existência de inúmeras e repetitivas ligações para os indivíduos, perturbando seu estado psíquico, naturalmente já afetado após o severo isolamento social em que a sociedade**

⁸⁰ Examinar: ALTERINI, Atilio Aníbal. *Contratos Civiles-Comerciales-de Consumo*. Teoría General. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2005.

⁸¹ LARENZ, Karl. *Derecho de obligaciones*, t. I. Trad. Jaime Santos Briz. Madrid: Editorial Revista de Derecho Privado, 1958, p. 142.

⁸² *Ibidem*, *idem*.

⁸³ Examinar: ALPA, Guido. *I Diritto dei Consumatore*. Milano: CEDAM, 1998, p. 75.

⁸⁴ Ver: ATIYAH, P. S. *Promises, Morals, and Law*. New York: Clarendon Paperbacks, 2003, p. 76.

⁸⁵ L'HEREUX, Nicole. *Droit de la consommation*. 4. ed. Québec. Editions Yvon Blais, 1993, p. 16- 17.



brasileira está exposta. Então, rompeu-se com o direito assegurado no art. 3º, inciso XVIII, da Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), de “não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso”.

Conforme explanado no subtópico anterior, as Resoluções 738 e 740 da ANATEL também possuem clara correlação com as ligações incessantes direcionadas aos indivíduos. Como muitas das comunicações formalizadas advêm justamente do compartilhamento indevido e do vazamento de dados pessoais – seja para oferta de planos telefônicos e promoções, seja para cobrança de débitos indevidos feitos por terceiros – a obediência a essas normas infralegais possibilitará a redução dos contatos telefônicos insistentes que têm sido realizados aos consumidores. Logo, é dever da parte Ré reforçar a segurança de seu banco de dados, para ensejar a redução das ligações excessivas.

Frisa-se, inclusive, que as ligações referidas não se referem apenas às pessoas que possuem vínculo com a Fornecedora, vez que alcançam, até mesmo, àquelas que sequer contrataram seus serviços ou produtos. Nesse ponto, os consumidores sentem-se extremamente incomodados com a insistência e a forma desrespeitosa de se tentar impingir um serviço ou produto, o que merece o devido reparo por meio da presente medida judicial. Denota-se do art. 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, ser prática abusiva advinda do Fornecedor a prevalência “da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”.

2.3 – DOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES E DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO.



O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, seguindo os avanços alçados pelos sistemas norte-americano e europeu, previu, como direito básico do consumidor, a fixação de indenização pelos danos materiais e morais sofridos no plano individual e coletivo⁸⁶. Por ora, sob pena de enriquecimento ilícito, requer-se a aplicação do instituto jurídico da repetição de indébito em dobro⁸⁷, desde que estejam presentes os seguintes requisitos, a serem aferidos na possível fase de cumprimento de sentença, pelo consumidor individualmente considerado, quais sejam: a) a existência de cobrança de valores indevidos, conforme já fundamentado em relação às constantes ligações realizadas a consumidores acerca de débitos em linhas telefônicas indevidamente abertas com dados pessoais vazados; b) a prova do efetivo pagamento; c) e a inexistência de dívidas entre as partes envolvidas, de modo a afastar qualquer compensação.

Ademais, no caso em concreto, figura-se a má-fé da parte demandada, pois procedeu à cobrança de valores advindos da negócios jurídicos realizados por terceiros e não pelos consumidores importunados com as ligações abusivas. Estas resultaram, justamente, do vazamento e do compartilhamento indevido dos dados pessoais de seus clientes⁸⁸. Não se fez, então, presente qualquer engano justificável capaz de ilidir tal repetição de indébito em dobro. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor respalda no parágrafo único, do art. 42: "O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável"⁸⁹.

Verifica-se, também, da análise do Inquérito Civil, que os consumidores foram

⁸⁶ DENARI, Zelmo. Vícios do Serviço e Serviços e Danos Morais. In: In: GRINOVER, Ada Pellegrini... [et all]. *Código brasileiro de defesa do consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense, 2011, vol. 1, p. 230 e 231.

⁸⁷ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 1099.

⁸⁸ Conferir: MALDONADO, Viviane Nóbrega. Art. 17. In: MALDONADO, Viviane Nóbrega; BLUM, Renato Opice. *LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados comentada*. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

⁸⁹ Acerca da repetição do indébito, consultar: MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.



forçados a buscar a solução dos problemas ocasionados pela parte Ré pela via administrativa, demandando excessiva utilização de seu tempo útil. Ademais, a situação, em alguns casos, tornou-se tão desgastante e onerosa aos consumidores que estes foram praticamente obrigados a clamar pelo acionamento do Poder Judiciário, submetendo-se a todo desgaste físico e psicológico, o que enseja um desrespeito que não pode ser ignorado. Nesse sentido, deve ser aplicado, ao caso em concreto, o atual entendimento albergado pelo Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado na “Teoria do Desvio Produtivo”, também conhecida como a “Teoria da Perda do Tempo Útil”, a qual defende que todo o tempo desperdiçado pelos indivíduos para a solução de problemas gerados por conduta dos fornecedores constitui dano indenizável⁹⁰. No caso em concreto, denota-se, dos autos do Inquérito Civil acostado, que os consumidores tiveram que gastar seu precioso tempo para tentar sanar, inicialmente no âmbito administrativo e, em caráter individual, judicial, ilicitudes cometidas pela parte Ré⁹¹.

2.4 – DO DANO MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE OU DO DANO SOCIAL.

O reconhecimento dos danos morais causados, difusamente, à coletividade, também denominado de dano social, pressupõe três pressupostos essenciais: 1) a existência de uma conduta (ação ou omissão) lesiva aos interesses e direitos de um número razoável de consumidores ou da coletividade de forma difusa; 2) a gravidade da lesão ou a sua constante reiteração de tal forma que as indenizações individuais dos consumidores não sejam suficientes para fazer com que ulteriores situações semelhantes não venham a ocorrer; 3) a relevância social dos interesses ou direitos lesados com a conduta do fornecedor⁹².

⁹⁰ TEIXEIRA, Tarcísio; AUGUSTO, Leonardo Silva. O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo). *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*. v. 110, p. 177-209, jan./dez. 2015.

⁹¹ Cf. AREsp 1.260.458/SP, data de publicação: 26 de agosto de 2016.

⁹² Sobre o tema, consultar: BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 59. São Paulo, Revista dos Tribunais, jul./set. 2006; GRANDINETTI, Luiz Gustavo. Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo). *Revista da Emerj*. V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31. BITTAR



Para haver condenação do fornecedor quanto a danos morais causados à coletividade, é preciso, *a priori*, que a sua conduta tenha afetado não apenas um único sujeito ou um número exíguo de pessoas. Não existe um número específico de sujeitos para a caracterização dos interesses ou direitos coletivos⁹³ e individuais homogêneos⁹⁴, devendo a experiência concreta resvalar a sua existência ou não. Existem, contudo, interesses ou direitos difusos⁹⁵ que não exigem a identificação de ninguém, sendo titulares pessoas indefinidas, como acontece com a necessária proteção dos consumidores, indistintamente, considerados, no que concerne ao direito de todos não serem atingidos por práticas abusivas quanto à disseminação e ao uso indevido dos seus dados pessoais⁹⁶. Como salienta a Ministra Nancy Andrighi, com o CDC, “criam-se direitos cujo sujeito é uma coletividade difusa, indeterminada, que não goza de personalidade jurídica e cuja pretensão só pode ser satisfeita quando deduzida em juízo por representantes adequados” (STJ, REsp 636.021).

O tipo de lesão causada para os consumidores deve ser examinado para fins de fixação da indenização pelo dano moral coletivo. Existem situações que, por sua própria natureza, denotam graves prejuízos para os consumidores, como se verifica com as práticas

FILHO, Carlos Alberto. Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor* n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, outdez, 1994, p. 55. MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR, 2004.

⁹³ De acordo com o art. 81, parágrafo único, inciso II, do CDC, interesses ou direitos coletivos são “os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base”.

⁹⁴ Em conformidade com o art. 81, parágrafo único, inciso III, do CDC, interesses ou direitos individuais homogêneos são “os decorrentes de origem comum”.

⁹⁵ C.f. o conceito de interesses e direitos difusos disposto pelo art. 81, parágrafo único, inciso I, do CDC: “os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato”.

⁹⁶ BARBOSA MOREIRA, José Carlos. A ação popular do direito brasileiro como instrumento de tutela jurisdicional dos chamados interesses difusos. In: *Temas de direito processual* – 1a série. 2. ed. São Paulo: Saraiva; Revista de Processo, n. 28, São Paulo, RT, out.-dez. 1982. BARBOSA MOREIRA, José Carlos. Tutela jurisdicional dos interesses coletivos ou difusos. In: *Temas de Direito Processual Civil*. São Paulo: Saraiva, 1984, 3a série



da parte Ré violadoras das normas constantes no ordenamento jurídico brasileiro. Nesses casos, dúvidas não pairam de que deve ser punida por meio do reconhecimento do dano moral coletivo, uma vez que, mesmo com as indenizações fixadas para cada consumidor lesado, valores maiores, bem pesados, devem ser utilizados para que sintam a necessidade de não mais continuarem desrespeitando a lei⁹⁷.

O dano moral coletivo exerce duas funções essenciais cujos efeitos ou resultados esperados com a condenação do fornecedor contribuem para a amenização do panorama atual das relações de consumo marcado por tantas e tamanhas posturas abusivas. A primeira delas é que funciona como sanção pedagógica, eis que, após ser compelido a pagar altas somas monetárias, que não se confundem com as indenizações individuais dos consumidores, sinta a necessidade de melhor agir⁹⁸. A segunda função corresponde à técnica do desestímulo ou de fazer com que contabilize os seus gastos com as indenizações pagas para os consumidores e chegue à conclusão de que as perdas econômicas justificam a necessidade de cumprimento da lei. Quando compelidas ao pagamento do alto montante a título de dano moral coletivo, as empresas são levadas a repensar as práticas mercadológicas, pois os prejuízos financeiros funcionam como verdadeiros desestímulos para continuarem seguindo a trilha do descompasso com a lei⁹⁹.

2.5 - DA NECESSÁRIA INVERSÃO PROBATÓRIA NA SITUAÇÃO *SUB EXAMINE* EM PROL DA DEFESA DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES LESADOS.

⁹⁷ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 144-146.

⁹⁸ BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003, p. 45.

⁹⁹Cf.: MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. MARQUES, Cláudia Lima. Vinculação própria através da propaganda? A nova visão do Código Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 10, São Paulo, RT, 1994, p. 79-103. RODYCS, Wilson Carlos. A responsabilidade civil das empresas privadas por danos causados na prestação de serviços públicos delegados. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 192-227, jan./mar. 2003.



A princípio, vale ressaltar que o ato de provar é “a atividade de demonstração de um fato ou circunstância de modo a promover o convencimento judicial da sua existência pretérita ou atual”¹⁰⁰. Ou seja, representa o instrumento pelo qual um sujeito asseverará a existência de um direito seu ou a inocorrência de uma prerrogativa da contraparte. Neste sentido, conforme expresso no art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, constitui direito básico deste a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor. Por seu turno, o art. 373 do Código de Processo Civil determina que o ônus da prova incumbe ao autor, em relação ao fato constitutivo de seu direito, ou ao réu, em relação à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Todavia, o referido dispositivo do Códex Consumerista assegura que pode o juiz proceder à aplicação do mencionado mecanismo quando for verossímil a alegação do destinatário final do bem ou quando for ele hipossuficiente¹⁰¹.

Nesta seara, faz-se necessário relembrar a noção de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Como bem explica Bruno Miragem, essa fragilidade diz respeito à “falta de condições materiais de instruir adequadamente a defesa de sua pretensão, inclusive com a produção de provas necessárias para demonstração de suas razões no litígio”¹⁰². Destarte, a inversão do ônus da prova em seu favor consagra esta concepção, tendo em vista que o agente econômico é quem detém os conhecimentos sobre todo o processo de comercialização do serviço, de modo que se torna muito mais fácil para a parte Ré comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos consumidores, ao invés destes provarem os fatos constitutivos de suas prerrogativas vilipendiadas.

¹⁰⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 236.

¹⁰¹ Versam sobre o tema: BELLINI JÚNIOR, Antônio Carlos. *A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Servanda, 2006; CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008; GODINHO, Robson Renault. “A distribuição do ônus da prova na perspectiva dos direitos fundamentais”. In: *Leituras complementares de constitucional: direitos fundamentais*. CAMARGO, Marcelo Novelino (org.). Salvador: Editora Jus PODIVM, 2006; LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004.

¹⁰² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.



De fato, não se pode olvidar a verossimilhança das alegações, denotada documentalmente no Inquérito Civil acostado, que investigou as condutas noticiadas ao *Parquet*, restando figuradas a nítida presença de violações de direitos básicos consumeristas e a ocorrência de práticas abusivas encetadas pela pessoa jurídicas acionada, com repercussões majoradas em razão da Pandemia. Verificou-se uma miríade de reclamações de consumidores acerca de vazamento e compartilhamento indevido de dados pessoais, bem como de ligações telefônicas incessantes aos usuários, bem como a outros indivíduos que sequer possuíam vínculos jurídicos com a parte Ré.

Sob a ótica processual e dotada de presunção relativa, se faz presente a aludida hipossuficiência dos consumidores, ensejadora de importantes repercussões processuais no caso em concreto¹⁰³. É notório que os usuários terão mais dificuldades em realizar algumas provas, ao cotejar com os fornecedores, considerando as vulnerabilidades daqueles sob diversificadas vertentes e especialmente o contexto fático, pois houve, no caso em concreto, abusividades cometidas em pleno surto da Pandemia da COVID-19. É evidente que, em tais situações, é ônus do fornecedor demonstrar a legalidade da conduta; o que não foi alcançado ao se debruçar sobre os autos dos Inquéritos Civis. E, por vezes, as informações repassadas pela parte demandada são mínimas, obscuras e sem respaldo. Não bastasse isso, algumas das infringências constituem fatos de natureza negativa e omissa, consideravelmente mais difíceis de serem comprovados pelos vulneráveis consumidores. Conquanto os procedimentos administrativos promovidos pelo Ministério Público, dotado de legitimidade para tanto¹⁰⁴, consistam em conteúdo probatório suficiente para demonstrar de forma verossimilhante, cabal e indubitável a materialidade do fato e os indícios da responsabilidade da parte Ré; requer-se, desde já, a inversão do ônus probatório.

III – DO CABIMENTO DE MEDIDA LIMINAR *INAUDITA ALTERA PARS* NO CASO EM EXAME.

¹⁰³ SOUZA, Rogério de Oliveira. Da Hipossuficiência. *Revista da EMERJ*, Rio de Janeiro, v.7, n. 28, p. 88-98, 2004.

¹⁰⁴ Sobre os procedimentos administrativos de competência do Ministério Público, conferir: GARCIA, Emerson. *Ministério Público: Organização, Atribuições e Regime Jurídico*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005.



O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em determinadas situações nas quais a realização do direito não pode aguardar a longa e inevitável demora da sentença final, seja concedida, sob forma de liminar, a tutela antecipada, de cunho satisfativo provisório¹⁰⁵. Dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada quando houver receio de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada. Ademais, dispõe o art. 300 do Código de Processo Civil (CPC) de 2015 que “A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.

Segundo Marinoni¹⁰⁶, “É preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada. Não há razão para timidez no uso da tutela antecipatória, pois o remédio surgiu para eliminar um mal que já está instalado”. Nesta senda, complementa o citado processualista, “É necessário que o magistrado compreenda que não pode haver efetividade, em muitas hipóteses, sem riscos”. A tutela antecipatória permite perceber que “não é a ação (o agir, a antecipação) que pode causar prejuízo, mas também a omissão”. O juiz que se omite, complementa o Processualista, “é tão nocivo quanto o juiz que julga mal. Prudência e equilíbrio não se confundem com medo, e a lentidão da Justiça exige que o juiz deixe de lado o comodismo do velho procedimento ordinário – no qual alguns imaginam que ele não erra”¹⁰⁷.

Nesse viés, cumpre ressaltar que a probabilidade do direito, ou *fumus boni iuris*, encontra respaldo nos elementos fáticos, coligidos na investigação cível, encetada pelo Ministério Público e evidenciados no tópico I, assim como nos elementos normativos,

¹⁰⁵ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil*. Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento. V. I. 48. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 424.

¹⁰⁶ MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.

¹⁰⁷ MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.



delineados no tópico II. Outrossim, o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, *periculum in mora*, está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as práticas abusivas mencionadas, legitimando suficientemente a concessão da medida antecipatória ainda sem justificação prévia¹⁰⁸, até porque o que acontecerá, em prática, é uma mera postergação do direito ao contraditório.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de ordem liminar, *inaudita altera parte*, também com base no art. 12 da Lei n.º 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que se encontram caracterizados seus pressupostos jurídicos, quais sejam, a prova inequívoca da verossimilhança do pedido. Há, inexoravelmente, notória ofensa aos legítimos direitos assegurados em sede jurídica e a transgressão aos princípios que vicejam no universo do Direito das Relações de Consumo, eis que a Ré, por meio de práticas abusivas e métodos comerciais desleais e coercitivos, prejudica os interesses de milhares de consumidores¹⁰⁹.

Vislumbra-se, de modo flagrante e incontestável, a ilícita disseminação dos dados pessoais de milhares de sujeitos, bem como o uso indevido destes e a realização de contatos telefônicos inoportunos, perturbadores e constantemente destinados ao cometimento de fraudes.

Cumpre salientar que, nos termos do art. 9º do CPC/2015, não há qualquer óbice em se proferir decisão de concessão de tutela provisória de urgência antes da manifestação da outra parte. A respeito, transcreve-se: “Art. 9º. Não se proferirá decisão contra uma das partes sem que ela seja previamente ouvida. Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica: I - à tutela provisória de urgência; [...]”. Por sua vez, o risco da demora se caracteriza em razão de que o objeto da presente macrolide envolve uma coletividade de pessoas que buscam a efetivação dos seus direitos, quais sejam *in casu* precipuamente de

¹⁰⁸ MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo Código de Processo Civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 382-383

¹⁰⁹ Conferir: GRINOVER, Ada Pellegrini. Da Defesa do Consumidor em Juízo. IN: GRINOVER, Ada Pellegrini... [et all]. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense, 2011, vol. 1, p. 1-2.



não serem afetadas por práticas abusivas e terem seus direitos consumeristas garantidos no âmbito de prestação de um serviço de natureza essencial, o de telecomunicações e Internet. Caso não deferida a antecipação da tutela jurisdicional, uma multiplicidade de sujeitos continuará sendo alvo de expedientes arbitrários encetados pela parte *ex adversa*.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de **MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA** pretendida, *inaudita altera parte*, para que, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária, as astreintes, no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Reparação de Interesses dos Consumidores, sem prejuízo do crime de desobediência, a parte ré seja condenada a:

- 1) **A TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO) deverá ser compelida ao cumprimento das regras basilares para o tratamento de dados pessoais que pressupõem o fornecimento de consentimento pelo titular, como disposto pelo art. 7º, inciso I, da Lei n.º 13.709/18, considerando-se a sua autodeterminação na sociedade em rede;**
 - 1.1) **Requerer o consentimento expresso dos consumidores titulares antes de proceder ao tratamento de dados pessoais, exceto nas hipóteses elencadas no art. 7º, incisos II a X da LGPD;**
 - 1.2) **Antes de qualquer ato vinculado à atividade do tratamento de dados pessoais, observar se há manifestação livre, informada e inequívoca, pela qual o titular concorda com o procedimento;**
 - 1.3) **Outrossim, quanto à forma, cumprir estritamente o quanto disposto pelo art. 14 do mencionado diploma legal, segundo o qual a autorização deverá ser fornecida por escrito ou por outro meio que**



demonstre a manifestação de vontade do titular, dando-se ensejo à comprovação pelos meios eletrônicos avançados;

- 1.4) Na hipótese de o consentimento ser fornecido por escrito, deverá a Ré constá-lo em cláusula destacada das demais disposições contratuais;**
- 1.5) Cumprir o quanto estabelece o parágrafo 5º do mencionado art. 7º da Lei n.º 13.709/18, segundo o qual o controlador, que obteve a permissão para lidar com as referidas informações, caso objetive comunicá-las ou realizar o seu compartilhamento com outros agentes, deverá providenciar confirmação específica do titular;**
- 1.6) Zelar para que os dados pessoais dos usuários dos serviços contratados não sejam disseminados indevidamente, gerando constantes ligações telefônicas não autorizadas nem objetivadas por aqueles;**
- 1.7) Agir com o devido cuidado e zelo em relação aos dados pessoais dos consumidores, contratantes ou não dos seus produtos e/ou serviços, vedando a formação de qualquer vínculo jurídico sem a anuência destes ou a exigência de pagamentos totalmente infundados, dando estrito cumprimento ao art. 3º, inciso III, da Lei Federal n.º 12.965/14 e à Lei Geral de Proteção de Dados;**
- 1.8) Abster-se de disponibilizar indevidamente os dados pessoais dos consumidores para terceiros, para não dar azo às fraudes e contratações não autorizadas, com espeque no art. 3º, inciso II, da Lei Federal n.º 12.965/14, e nos arts. 7º, inciso I, 2º, incisos I e IV, da Lei n.º 13.709/2018.**
- 1.9) Atender estritamente ao quanto disposto pelos parágrafos 2º a 4º do art. 8º da Lei n.º 13.709/18, respeitando as normas que determinam que lhes compete o ônus da prova de que a autorização foi obtida em conformidade com o quanto acima exposto, vedando-se vícios de**



consentimento e impondo que o tratamento de dados deverá referir-se a finalidades determinadas;

- 1.10) Obedecer ao quanto disposto pelo parágrafo 5º do art. 8º da Lei Geral de Proteção de Dados, segundo o qual o titular poderá, a qualquer momento, revogar o consentimento para o registro e o manejo dos seus dados pessoais mediante manifestação expressa, por procedimento gratuito e facilitado;**
- 1.11) Na hipótese de obtenção devida da autorização do consumidor para o tratamento de dados pessoais, limitar a atividade ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com a utilização de dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às metas da atividade, devendo zelar pelos cuidados necessários com as informações dos usuários dos serviços prestados, de modo a não lhes causarem prejuízos;**
- 1.12) Respeitar os direitos dos titulares dos dados pessoais no que concerne à obtenção de prévia autorização; confirmação da existência da atividade; ao acesso ao conteúdo registrado; à obtenção de informações vinculadas ao assunto; à modificação ou exclusão das informações constantes nos arquivos; e à portabilidade;**
- 1.13) Apresentará e esclarecerá, quando solicitado pelo usuário, todas as informações relacionadas ao tratamento de dados pessoais, observando o quanto disposto no art. 9º, incisos I a VII da Lei n.º 13.709/2018;**
- 1.14) Deverá respeitar a titularidade dos dados pessoais do consumidor, garantindo os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade, observando o art. 17 da LGPD;**
- 1.15) Deverá acompanhar as atividades desenvolvidas por seus funcionários, ou terceiros, contratados ou por qualquer outro vínculo, realizadores de atendimento aos consumidores, para que este tenha o devido e obrigatório cuidado e zelo com os dados**



peçoais dos destinatários finais, como perfilha o art. 2º, incisos I e IV, da Lei Geral de Proteção de Dados;

- 1.16) Procederá à correção do banco de dados dos consumidores que tiveram acesso a dados pessoais de outros clientes, possibilitando que todos os clientes tenham acesso eficiente e seguro exclusivamente aos seus próprios dados pessoais, nos termos do art. 18, inciso III da LGPD;**
- 1.17) Removerá os dados pessoais do consumidor de seu banco de dados quando assim for requerido, conforme o art. 18, inciso VI da Lei nº 13.709/2018;**
- 1.18) Com base no art. 46, caput, da Lei n.º 13.809/18, empregar parâmetros técnicos e administrativos, para que as informações pessoais não sejam conhecidas por quem não tenha consentimento para tal mister, bem como para que não se verifiquem episódios de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, ou qualquer outra ocorrência decorrente de tratamento inadequado ou ilícito;**
- 1.19) Respeitar os padrões técnicos ditados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, considerando a natureza das informações, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, especialmente no caso de dados pessoais sensíveis;**
- 1.20) Cumprir as regras concernentes às boas práticas e de governança que são aquelas que estabelecem condições de organização, regime de funcionamento e procedimentos, com o fito de que o tratamento de dados seja realizado em conformidade com as normas vigentes, estabelecidas pelas estruturas normativas aplicáveis;**
- 1.21) Com esteio no art. 50 da Lei n.º 13.709/18, dispor da necessária estrutura para o recebimento de reclamações e de petições dos titulares dos dados pessoais, a fim de solucioná-las a contento;**
- 1.22) Após a verificação de qualquer incidente que afete a segurança de dados e que tenha o condão de acarretar risco ou dano relevante**



para os titulares, comunicá-lo à Autoridade Nacional e aos interessados. Diante de tal ocorrência, deverá cumprir o quanto disposto pelo parágrafo 1º do art. 46 da LGPD, que estabelece um conjunto de 03 (três) aspectos essenciais que se referem aos dados em si, aos titulares e às medidas adotadas, sendo, assim, compelida a:

i) Realizar a descrição da natureza dos dados pessoais afetados, os riscos relacionados ao incidente e os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; ii) Em seguida, que sejam apresentadas as informações sobre os titulares envolvidos; e, iii) Por fim, as medidas técnicas e de segurança utilizadas, observados os segredos comercial e industrial, incluindo-se as que foram, ou que serão adotadas, para reverter ou mitigar os efeitos do incidente.

2) A TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO) deverá ainda ser condenada a cumprir estritamente o quanto disposto pela Lei Federal n.º 9.472, datada de 16 de julho de 1997, atualizada pela Lei n.º 13.879/2019, mormente o quanto disposto pelo art. 3º, inciso IX, *in verbis*: os usuários possuem o direito ao respeito de sua privacidade “nos documentos de cobrança” e na “utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço”;

2.1) Respeitar os direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações que foram pormenorizados pela Resolução n.º 632, editada, pela ANATEL, em 07 de março de 2014, no bojo da qual se nota, explicitamente, a reiteração do quanto disposto pela LGT. Deverá, portando, cumprir os seguintes dispositivos: i) Resguardar a privacidade nos documentos de cobrança e na utilização dos dados pessoais dos consumidores, nos termos do inciso VII do art. 3º; ii) A não remessa de mensagens indevidas ofertando produtos e/ou serviços, salvo consentimento prévio, livre e expresso, conforme dispõe o inciso



XVIII; iii) Garantir que o titular de linha telefônica acesse, independentemente de ordem judicial, os dados cadastrais sobre aqueles que originaram as chamadas indesejadas, consoante o dispositivo XXI; iv) Cumprir o quanto imposto pelo art. 5º, I, segundo o qual o atendimento aos destinatários finais da atividade terá que ser regido pelos princípios da confiabilidade, transparência, clareza e segurança;

2.2) Cumprir estritamente o quanto disposto pela Resolução n.º 738/2020, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações em 21 de dezembro de 2020: i) A prestadora deve zelar pelo sigilo das comunicações e pela “confidencialidade dos dados dos usuários de seus serviços”, inclusive registros de conexão, em conformidade com o art. 65-H; ii) prestadora deve também “reter a menor quantidade possível de dados de usuários”, mantendo-os em ambiente controlado e de segurança, devidamente resguardados, respeitando o art. 65-I; iii) Excluir tais dados tão logo atingida a finalidade de seu tratamento; ou, quando encerrado o prazo de guarda determinado por obrigação legal ou regulatória, atendendo, respectivamente, os incisos I e III, deste mesmo dispositivo; iv) Adotar as medidas técnicas e administrativas necessárias e disponíveis para evitar e cessar os engodos e demais ilícitudes relacionadas às atividades executadas, bem como para reverter ou mitigar os efeitos destas ocorrências, em conformidade com o art. 65-M.

2.3) Respeitar o quanto estabelecido pelo art. 5º, incisos I a VIII, do Regulamento de Segurança Cibernética constante na Resolução ANATEL n.º 740/2020, e agir em conformidade com os seguintes parâmetros: i) Atuar com responsabilidade, zelo e segurança e pautar-se, dentre outros preceitos, no desenvolvimento e na aquisição de produtos e serviços do setor com base nos conceitos de *security by design* e *privacy by design*; ii) Respeitar e promover os direitos humanos e as garantias fundamentais, em especial, a proteção de dados pessoais e a



privacidade dos usuários; iii) Elaborar, implementar e manter uma Política de Segurança Cibernética, que, no mínimo, terá que contemplar os procedimentos e controles para a identificação e a análise das vulnerabilidades, das ameaças e dos riscos associados, nos termos dos arts. 6º, 10, 12 e 14, da retromencionada Resolução.

3) A TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO) deverá ser condenada ainda às seguintes obrigações:

3.1) Não concretização de ligações reiteradas, perturbadoras e insistentes para os indivíduos, quer sejam contratantes ou não dos seus produtos e/ou serviços, especialmente aqueles que já consignaram não ter qualquer objetivo de contratação, nos seguintes termos:

3.1.1) Deixar de apresentar, de maneira excessiva e repetitiva, ofertas de produtos e/ou serviços para os consumidores que já expressaram desinteresse em contratação dos produtos e/ou serviços desta empresa, em respeito, respectivamente, ao art. 3º, inciso XVIII, da Resolução 632/2014 da ANATEL, bem como do quanto disposto pelo microssistema consumerista;

3.1.2) Interromper o constante questionamento acerca dos dados pessoais dos indivíduos contatados, especialmente quando estes expressamente deixam claro sua vontade em não os compartilhar, com base no art. 7º, inciso I, da Lei n 13.709/2018;

3.1.3) Não proceder cobranças indevidas de débitos criados por terceiros que se utilizaram de dados pessoais vazados, nos termos do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

IV – DO PEDIDO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.



Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento totalmente procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar concedida, sendo a parte Ré também obrigada nos seguintes termos, sob pena de pagamento de multa diária no importe de 50.000,00 (cinquenta mil reais), a:

1) arcar com o pagamento dos danos materiais, da restituição de indébito em dobro, ex vi do art. 42, parágrafo único, do CDC, e dos prejuízos morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pelas práticas e condutas abusivas denunciadas nesta medida judicial coletiva, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, da Lei Federal n.º 8.078/90;

2) efetivar o pagamento do valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), a título de dano moral coletivo, causado difusamente à sociedade, por ser esta uma demanda que afeta uma vasta parcela da sociedade, sendo necessária a punição da parte ré, conforme o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, revertendo este valor ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor;

3) concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.

VI - DOS REQUERIMENTOS ATINENTES À PRESENTE MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.



Diante do quanto exposto, requer ainda o Autor que:

- a) seja determinada a citação da parte Ré, por seus advogados ou pessoalmente, sendo dispensada, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, a realização da audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334 do mesmo Codex, visto que não concordou com a subscrição de Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) propostos por este Órgão Ministerial;
- b) não havendo possibilidade de autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação da Ré;
- c) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei n.º 7.347/85 e do art. 87 da Lei n.º 8.078/90;
- d) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante remessa dos autos para o seguinte endereço eletrônico: jsuzart@mpba.mp.br, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);
- e) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- f) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei nº 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;



g) protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e, caso necessário, pela juntada de documentos, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial;

h) Oficie-se a 7ª Delegacia de Polícia, para que informe o estágio atual do Registro de Ocorrência SSA-BO-21-00979 formalizado por meio digital (<https://www.delegaciadigital.ssp.ba.gov.br>), protocolado sob o nº WEB_BA-OI-0969053 e Protocolo Nº1613756293006.

Atribui-se à causa o valor de 1.000.000,00 (um milhão de reais), para efeitos fiscais.

Acompanha a presente Ação Civil Pública o Inquérito Civil n.º 003.9.43479/2021, contendo todas as páginas devidamente identificadas pelo Sistema Eletrônico (IDEA) do Ministério Público da Bahia.

Termos em que pede e espera deferimento.

Cidade de Salvador, Estado da Bahia, de setembro de 2021.

JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA

PROMOTORA DE JUSTIÇA