



9605065



08012.001392/2019-15



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Nota Técnica n.º 310/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

Processo n. 08012.001392/2019-15

Representante: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Representado: Tim Celular S.A.

Assunto: Prática Abusiva

Ementa: Averiguação preliminar. Suposto vazamento de dados pessoais de consumidores. Proteção à privacidade. Possível prática abusiva por exposição de dados de consumidores. Indícios de ofensa aos princípios da vulnerabilidade, da transparência, da confiança, da educação, da informação, da harmonização de interesse e da boa-fé, além dos direitos de liberdade de escolha, informação adequada, proteção contra práticas abusivas e efetiva prevenção e reparação de danos. Respeito ao tratamento de dados do consumidores. Responsabilidade objetiva da operadora de telefonia. Sugestão de instauração de processo administrativo.

Senhor Coordenador- Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas,

I. Relatório

Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em face da empresa **TIM S.A.** (Representada), em razão de suposto vazamento de dados sensíveis e valores de dívidas dos consumidores por meio do serviço TIM Negocia, conforme divulgado na mídia.

Segundo noticiado, existiria uma brecha, na plataforma Tim Negocia, que permitia que cibercriminosos acompanhassem dados pessoais e valores de dívidas de consumidor. Assim, com a finalidade de apurar os fatos noticiados, por meio da Notificação n.º 280/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON, o DPDC solicitou à Representada a apresentação de esclarecimentos.

Em resposta, a Representada afirmou que a plataforma Tim Negocia permite que consumidores consultem e quitam eventuais pendências financeiras. Quando a Representada teve conhecimento da possível brecha no referido site, em 5.4.2019, retirou a plataforma do ar por prevenção e, ao menos até a data de protocolo de tal resposta, o site permanecia fora do ar como uma medida de proteção de dados dos clientes, conforme afirmado.

Ademais, explicou que a plataforma é terceirizada, operada pelo Grupo Services, e que a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD apenas entrará em vigor em 2020, mas que, apesar de tais fatos, atuou para proteger os consumidores. A Representada transcreveu cláusulas dos contratos firmados com a Grupo Services, nas quais a empresa terceirizada assumiria responsabilidades por qualquer prejuízo que acarretasse à

Representada ou a terceiros, bem como quanto a eventuais deveres de reparação ou mesmo de paralisação ou suspensão contratual.

Após as devidas diligências, a Representada afirmou que obteve a informação do Grupo Services que “o ambiente em que o timnegocia.com.br encontra-se hospedado foi objeto de ação criminoso, cuja ocorrência foi devidamente comunicada às autoridades policiais”. Posteriormente, a Representada contratou empresa independente para conduzir investigações sobre o ocorrido e obteve as seguintes conclusões: “*nessa análise não foi possível identificar informações de rastreabilidade onde se possa demonstrar quem possivelmente invadiu ou quando possivelmente ocorreu um acesso na plataforma*”. A Representada sustentou, ainda, que não houve incidente envolvendo dados sensíveis.

Desse modo, a Representada alegou que, em síntese, teria adotado as seguintes providências: “(i) retirou imediatamente a plataforma Tim Negocia do ar; (ii) registrou Boletim de Ocorrência como forma de comunicar as autoridades competentes para que fossem tomadas as providências legais; (iii) está aguardando que sejam feitas – e validadas – as necessárias correções técnicas de segurança antes de retomar o uso da plataforma terceirizada”.

É o relatório. Passa-se a opinar.

II. Fundamentação

No caso dos autos, nota-se que os dados dos usuários podem ter sido expostos na plataforma Tim Negocia. Em que pese a alegação da Representada de que a plataforma seria terceirizada, o consumidor que acessava o site tinha a relação de consumo com a Representada, tendo em vista que a renegociação de dívidas seria com ela. Entende-se que a relação estabelecida entre o fornecedor de acesso à internet e/ou conteúdo e o usuário é objeto de análise do Direito do Consumidor. No presente processo, o usuário desconhecia qualquer terceirização da plataforma, de modo que é necessário analisar o direito à proteção digital do consumidor pela Representada.

Nesse sentido, o art. 88 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabeleceu a vedação expressa na denúncia da lide nas relações de consumo, de modo que a análise da responsabilidade é objetiva caso tenham ocorrido eventuais danos aos consumidores no caso em comento, nos termos do artigo 14 do CDC. Portanto, eventual apuração de responsabilidade da empresa terceirizada não deve ocorrer nos autos deste processo administrativo, mas sim, em eventual exercício de direito de regresso pelos meios próprios. Verifica-se que este posicionamento possui respaldo na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ): “*Consoante a jurisprudência do STJ, é vedada a denúncia da lide em processos que envolvam relações de consumo, por acarretar maior dilação probatória, subvertendo os princípios da celeridade e economia processual, em prejuízo ao hipossuficiente.*” (STJ. AgInt no AREsp 208228, 4ª Turma, Rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA, DJe: 06/09/16).

No tocante às possíveis violações de direitos dos consumidores, o presente processo apura o tratamento conferido aos dados dos consumidores da Representada. A tutela da privacidade é protegida pelo art. 5º, incisos X e XII, da Constituição Federal, que preveem expressamente a inviolabilidade da intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, além da inviolabilidade de correspondência e de dados e, consequentemente, da comunicação. Nesta seara, a privacidade e a intimidade do indivíduo constituem-se, portanto, em direitos indisponíveis. Nos dias atuais, os meios modernos de comunicação e, em especial, a Internet, facilitam o acesso a informações e permitem um incremento inédito no fluxo de dados, inclusive os de caráter pessoal. Como as informações advindas de dados colhidos junto ao próprio consumidor podem ser empregadas para fins lícitos ou ilícitos é fundamental garantir a sua proteção.

Como o Tim Negocia se trata de uma plataforma de negociação de dívidas, diversos dados dos consumidores requereriam proteção da Representada, especialmente aqueles ligados à personalidade, tais como: nome, sobrenome, endereços e outros. Além destas informações com caráter pessoal, outras também deveriam ser objeto de proteção, como o valor das dívidas cobradas, a forma de pagamento e dados relacionados. No caso em análise, embora não tenha sido possível determinar quais dados foram expostos, é

possível que os dados pessoais e os relacionados ao valor das dívidas em negociação tenham sido alvo de incidentes.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê princípios que estabelecem as relações de consumo, dentre os quais, um dos mais importantes é o da vulnerabilidade do consumidor. Todos os demais princípios e direitos proveem do seu reconhecimento. A vulnerabilidade é percebida claramente diante da sua desigualdade fática no âmbito da relação entre consumidor e fornecedor. Nesse sentido, tem-se a necessidade da ação governamental para coibir e reprimir de maneira eficiente todos os abusos praticados no mercado de consumo (art. 4º, *caput*, do CDC).

Destarte, não há como tratar de dados pessoais no âmbito das relações de consumo sem considerar a vulnerabilidade do consumidor. Isso porque os dados pessoais, assim como as demais informações obtidas a partir deles, constituem uma representação virtual da pessoa perante a sociedade, ampliando ou reduzindo suas oportunidades no mercado, conforme o seu uso. O risco do uso indevido de dados coletados e processados ocorre, principalmente, quando o seu tratamento é empregado de forma equivocada ou discriminatória, acarretando a sua classificação e discriminação no mercado de consumo. Isso enseja por afetar expressivamente o direito do consumidor ao acesso a bens e serviços e às suas oportunidades.

Considerando o contexto dos riscos, o CDC prevê, além da tutela econômica, uma tutela da personalidade do consumidor. Como afirma Eduardo Bittar, em sua obra *Direitos do consumidor e direitos da personalidade: limites, intersecções, relações*, pág. 198 e 199, *verbis*:

(...) deve-se dizer que os direitos do consumidor albergam, em sua textura, direitos da personalidade. São, mais propriamente, em parte, e não em sua totalidade, concretização de direitos da personalidade. Prova disto é a extensa previsão legal existente, que garante ao consumidor a salvaguarda dos valores que o cercam na situação de consumo todos protegidos legalmente (direito à vida, à saúde, à higidez física, à honra) e devidamente instrumentalizados (ação de reparação por danos materiais e morais, ações coletivas para proteção de direitos difusos, procedimentos administrativos (...)).

Ademais, o CDC, ainda, instituiu o princípio da proteção da confiança do consumidor, tendo como um dos seus aspectos “a proteção da confiança na prestação contratual, que dará origem às normas cogentes do CDC, que procuram garantir ao consumidor a adequação do produto ou serviço adquirido, assim como evitar riscos e prejuízos oriundos destes produtos e serviços”^[1]. A transparência, confiança, educação e informação, reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, bem como a harmonização de interesses, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, são princípios que estão expressamente previstos no artigo 4º do CDC.

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; III - harmonização dos interesses dos participantes nas relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Além disso, o artigo 6º do CDC apresenta o rol dos direitos básicos do consumidor, dentre os quais figura como direitos do consumidor a liberdade de escolha e à informação adequada e clara, à proteção contra práticas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, bem como a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais. Confira-se:

*Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: [...] II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a **liberdade de escolha** e a igualdade nas contratações; III - **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e **serviços**, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, **métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra **práticas** e cláusulas **abusivas** ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; e, VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, coletivos e difusos. (grifo nosso).*

No caso em comento, nota-se que pode ter ocorrido a violação da confiança do consumidor, tendo em vista que existiria uma brecha na plataforma Tim Negocia, que permitia que cibercriminosos acompanhassem dados pessoais e valores de dívidas de consumidor. Assim, em inobservância à vulnerabilidade do consumidor, que não possui a capacidade técnica de ter conhecimento e de se proteger contra tais violações especialmente em ambiente virtual. Assim, com a exposição de dados pessoais e relacionados a dívidas, os consumidores também foram expostos a possíveis práticas abusivas, tendo em vista que os dados poderiam ser utilizados de forma equivocada por terceiros não autorizados.

Em tempo, os esclarecimentos preliminares apresentados por Tim S.A. não conseguem afastar a presença de indícios de infração administrativa contra as normas que visam à tutela das relações de consumo.

Primeiramente, cumpre destacar que o fato de a exposição de dados ter se dado mediante a ação cibercriminosos não elide a responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do CDC, podendo somente se eximir (art. 14 § 3º) quando demonstrar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente e quando houver **culpa exclusiva** consumidor ou de terceiro. Dito isso, é incontroverso nos autos, a violação da privacidade de dados que foram confiados pelos clientes da Representada, tanto que ela não nega os acontecimentos. Por outro lado, a circunstância de ela ter contratado empresa terceirizada que teria agido negligentemente na custódia das informações relacionadas à plataforma Tim Negocia não é, por si só, capaz de ensejar tal excludente. Afinal de contas, foi a Tim quem escolheu e contratou tal empresa e, no mínimo, não pode ser descartada a hipótese de *culpa in eligendo*. Neste sentido, cf. STJ, REsp 997.993/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 21/06/2012, DJe 06/08/2012 e STJ, REsp 782.898/MT, Rel. Ministro HÉLIO QUAGLIA BARBOSA, QUARTA TURMA, julgado em 21/11/2006, DJ 04/12/2006, p. 328.

Ainda, embora a Representada informe que tomou as medidas necessárias para cessar a exposição dos dados consumidores potencialmente afetados, tal circunstância não elide nem o dano causado e nem afasta, por si só, a ocorrência de infração administrativa contra as normas de proteção do consumidor. Além disso, com relação à alegação de que não houve exposição de dados pessoais sensíveis, não ficam afastados indícios de ocorrência de dano aos direitos de personalidade ao consumidor. Explica-se: o fato de haver tal exposição não impede que haja o tratamento desses dados para fins de *profiling* de consumidores (dentre outros propósitos), sem o consentimento e para as mais diversas finalidades (afinal de contas, ainda resta totalmente ignorado o destino a que os dados expostos foram submetidos). Fica o risco de possibilidade de triangulação de tais dados com outros dados pessoais sensíveis em outras bases. Assim, na melhor das hipóteses, permanece a exposição de dados pessoais sensíveis com a permanência do risco de utilização de tais dados até para a desanonimização de bases de dados que contenham dados pessoais sensíveis. Neste particular, a desanonimização de dados anônimos ou anonimizados a partir da correlação com outra base de dados não é impossível e pode ser feita por processos relativamente triviais (neste sentido, cf. NARAYANAN, Arvind; SHMATIKOV, Vitaly. *Robust De-anonymization of Large Datasets (How to break anonymity of the Netflix Prize dataset)*. 2008. Disponível em: <<https://arxiv.org/pdf/cs/0610105>>. Acesso em: 12/09/2019).

Pode-se ainda perceber que a estruturação do CDC conduz, a partir dos direitos nele estatuídos, um amplo espaço de respeito à pessoa humana, no âmbito da relação de consumo. Destarte, o consumidor tem direito à privacidade, conforme previsto no artigo 43 do mesmo Código, referente aos dados e cadastros de consumidores.

Desse modo, considerando a proteção jurídica conferida ao consumidor em ambiente digital, entende-se que existem indícios de infração às normas consumeristas que visam à tutela dos direitos de

personalidade do consumidor. No caso, imputa-se à Representada à autoria da conduta de ter exposto indevidamente os dados de seus clientes na plataforma Tim Negocia (então gerida por entidade terceirizada contratada pela Representada), permitindo que terceiros pudessem extrair dados ali guardados relativos aos seus consumidores sem que estes últimos tivessem dado qualquer consentimento em tal sentido. Aqui, vislumbra-se violação aos artigos 4º, *caput*, I, III e IV; 6º, II, III, IV e VI; art. 14, *caput* e parágrafos; art. 43; e art. 88 do Código de Defesa do Consumidor.

Por isso, entende-se pertinente a instauração do presente processo administrativo.

III. Conclusão

Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, por suposta violação aos artigos 4º, *caput*, I, III e IV; 6º, II, III, IV e VI; art. 14; art. 43; e art. 88 do Código de Defesa do Consumidor, sugere-se a instauração de processo administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face da empresa Tim S.A., imputando-a os fatos acima referidos, notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 44 da Lei n.º 9.784, de 29 de janeiro de 1999, bem como no art. 42 do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n.º 7.738 de 28 de maio de 2012, advertindo-se de que o não cumprimento do solicitado implicará nas consequências legais pertinentes.

Por oportuno, sugere-se o encaminhamento dos competentes ofícios circulares aos dirigentes dos Procons estaduais e municipais das capitais, bem como às Promotorias e entidades civis de defesa do consumidor, dando-lhes ciência da instauração do presente processo administrativo no âmbito deste Departamento

À consideração superior.

JACQUELINE SALMEN RAFFOUL COSTA
Chefe de Divisão de Sanções Administrativas

FERNANDA VILELA OLIVEIRA
Coordenadora de Sanções Administrativas

De acordo. Ao Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

LEONARDO ALBUQUERQUE MARQUES
Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Albuquerque Marques, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 12/09/2019, às 18:34, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA VILELA OLIVEIRA, Coordenador(a) de Sanções Administrativas**, em 12/09/2019, às 18:42, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jacqueline Salmen Raffoul da Costa, Chefe da Divisão de Sanções Administrativas**, em 12/09/2019, às 18:42, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9605065** e o código CRC **37FA29C2**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.001392/2019-15

SEI nº 9605065