

## Portaria n. 716/ 2018

Considerando que incumbe ao **Ministério Público** a defesa dos interesses sociais e individuais indisponíveis;

Considerando que a unidade e a indivisibilidade são princípios institucionais do **Ministério Público**;

Considerando que a **Constituição Federal** afirma serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

Considerando que o **Marco Civil da Internet** assegura, aos titulares dos dados pessoais, os direitos de inviolabilidade da intimidade e da vida privada, bem como o direito de não fornecimento a terceiros dos dados pessoais, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado;

Considerando que os interesses ou direitos difusos são transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

Considerando que, segundo dicção do **Código de Defesa do Consumidor**, a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo;

Considerando que o **Ministério Público** poderá propor ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos a ser ajuizada no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional;

Considerando que compete às **Promotorias de Justiça do Consumidor** do **Ministério Público do Distrito Federal e Territórios** a defesa dos consumidores;

Considerando que compete à **Comissão de Proteção dos Dados Pessoais** do **Ministério Público do Distrito Federal e Territórios** sugerir padrões técnicos e organizacionais objetivando proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

Considerando que a Lei n. 9.295, de 19 de julho de 1996, dispõe sobre os serviços de telecomunicações e sua organização, sobre o órgão regulador e dá outras providências;

Considerando que a Lei n. 9.472, de 16 de julho de 1997, afirma que os usuários de serviços de telecomunicações tem o direito à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços e à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos;

Considerando o recente lançamento do produto nominado **Vivo Ads**<sup>1</sup>, da empresa **Vivo S/A**, que promete fornecer publicidade usando dados qualificados dos clientes **Vivo**, tais como perfil, localização (Mídia

---

<sup>1</sup> **Vivo Ads**. Disponível em: <<https://assine.vivo.com.br/empresas/grandes/vivo-ads>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

Geolocalizada), comportamento de navegação<sup>2</sup>, lugares frequentados e comportamento dos consumidores;



#### Principais características da Vivo ADS



Alcance de 73 milhões de clientes na base.



Dados qualificados com perfil, localização e comportamento.



Retenção garantida e pagamento apenas em caso de sucesso.

Considerando que a empresa declara ser capaz de atingir 73 milhões de clientes com o serviço;



Considerando que o Decreto n. 8.771/2016 (Regulamentação do Marco Civil da Internet) considera como **dado pessoal** os dados relacionados à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive números identificativos, dados locais ou identificadores eletrônicos, quando estiverem relacionados a uma pessoa;

2Mídia Kit do serviço Vivo Ads. Disponível em: <[https://assine.vivo.com.br/conteudos/midia/Midia\\_Kit\\_Vivo\\_ADS\\_FEV\\_18.pdf](https://assine.vivo.com.br/conteudos/midia/Midia_Kit_Vivo_ADS_FEV_18.pdf)>. Acesso em: 30 mar. 2018.

Considerando que o mesmo Decreto n. 8.771/2016 considera como **tratamento de dados pessoais** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

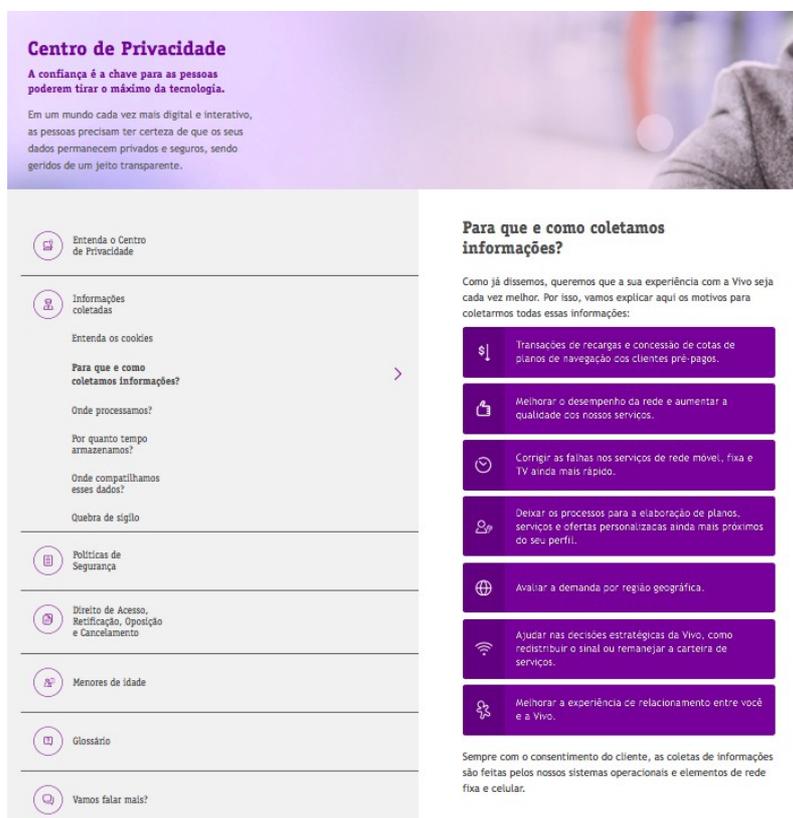
Considerando, a título de exemplo, que será possível identificar dentre os 73 milhões de clientes da **Vivo**, aqueles que estão passando por tratamento contra o câncer, bastando mapear as clínicas e os hospitais oncológicos do Brasil e seus frequentadores (lugares frequentados por meio de geolocalização);



Considerando que, diferente do modelo de negócio com dados de empresas de tecnologia como **Google** e **Facebook**, o serviço de telefonia móvel no Brasil é uma concessão de serviço público com contrapartida financeira dos usuários/clientes;

Considerando que em nenhum momento, seja no contrato<sup>3</sup> de adesão aos serviços de telefonia, seja no Centro de Privacidade<sup>4</sup> da empresa **Vivo**, existem informações do uso dos dados pessoais de seus clientes para fins de publicidade;

Considerando que o serviço **Vivo Ads** não permite que os clientes se oponham ao tratamento de seus dados pessoais para fins de publicidade (opt-out);



**Centro de Privacidade**

A confiança é a chave para as pessoas poderem tirar o máximo da tecnologia.

Em um mundo cada vez mais digital e interativo, as pessoas precisam ter certeza de que os seus dados permanecem privados e seguros, sendo geridos de um jeito transparente.

- Entenda o Centro de Privacidade
- Informações coletadas
  - Entenda os cookies
  - Para que e como coletamos informações?
  - Onde processamos?
  - Por quanto tempo armazenamos?
  - Onde compartilhamos esses dados?
  - Quebra de sigilo
- Políticas de Segurança
- Direito de Acesso, Retificação, Oposição e Cancelamento
- Menores de Idade
- Glossário
- Vamos falar mais?

**Para que e como coletamos informações?**

Como já dissemos, queremos que a sua experiência com a Vivo seja cada vez melhor. Por isso, vamos explicar aqui os motivos para coletarmos todas essas informações:

- Transações de recargas e concessão de cotas de planos de navegação dos clientes pré-pagos.
- Melhorar o desempenho da rede e aumentar a qualidade dos nossos serviços.
- Corrigir as falhas nos serviços de rede móvel, fixa e TV ainda mais rápido.
- Deixar os processos para a elaboração de planos, serviços e ofertas personalizadas ainda mais próximos do seu perfil.
- Avaliar a demanda por região geográfica.
- Ajudar nas decisões estratégicas da Vivo, como redistribuir o sinal ou remanejar a carteira de serviços.
- Melhorar a experiência de relacionamento entre você e a Vivo.

Sempre com o consentimento do cliente, as coletas de informações são feitas pelos nossos sistemas operacionais e elementos de rede fixa e celular.

**3** Contrato de Adesão aos Serviços da Empresa Vivo. Disponível em: [https://www.vivo.com.br/consumo/groups/public/documents/documentopw/contrib\\_102118.pdf?ga=2.114465735.1315189868.1522452366-201012625.1522452366](https://www.vivo.com.br/consumo/groups/public/documents/documentopw/contrib_102118.pdf?ga=2.114465735.1315189868.1522452366-201012625.1522452366). Acesso em: 30 mar. 2018.

**4** Centro de Privacidade da Empresa Vivo. Disponível em: [http://www.vivo.com.br/portalweb/appmanager/env/web?\\_nfpb=true&\\_nfls=false&\\_pageLabel=vivoVivoInstPrivacidadePage&\\_utma=1.257681268.1404996843.1406924132.1406924132.1&\\_utmb=1.105.8.1406928330350&\\_utmc=1&\\_utmx=-&\\_utmz=1.1406924132.1.1.utmcsr=\(direct\)|utmccn=\(direct\)|utmcmd=\(none\)&\\_utmvl=1|cliente=SP=1&\\_utmk=77745044#](http://www.vivo.com.br/portalweb/appmanager/env/web?_nfpb=true&_nfls=false&_pageLabel=vivoVivoInstPrivacidadePage&_utma=1.257681268.1404996843.1406924132.1406924132.1&_utmb=1.105.8.1406928330350&_utmc=1&_utmx=-&_utmz=1.1406924132.1.1.utmcsr=(direct)|utmccn=(direct)|utmcmd=(none)&_utmvl=1|cliente=SP=1&_utmk=77745044#). Acesso em: 30 mar. 2018.

Considerando a gravidade dos fatos, o risco de prejuízos relevantes aos consumidores e a quantidade de possíveis titulares dos dados pessoais afetados (73 milhões de clientes), o **Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**, por meio da **Comissão de Proteção dos Dados Pessoais** e da **1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor**, decide instaurar o presente **Inquérito Civil Público - ICP** (Resolução n. 66, de 17 de outubro de 2005, do Conselho Superior do Ministério Público) para melhor apuração dos fatos;

Ao Setor de Apoio da **1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor** para registrar no SISPRO e anotar na capa dos autos:

#### INTERESSADOS

- **Vivo S/A** (Investigada)
- 73 milhões de clientes brasileiros da **Vivo S/A**

#### DESCRIÇÃO DOS FATOS OBJETO DA INVESTIGAÇÃO

*Investigar o possível uso e tratamento ilegal dos dados pessoais dos clientes Vivo para fins de publicidade por meio do serviço **Vivo Ads**.*

Os Promotores de Justiça, signatários desta portaria, poderão praticar todos os atos necessários ao bom andamento do presente **Inquérito Civil Público**, de forma conjunta ou individual.

Após a autuação, anotações de estilo e comunicação à **Egrégia 6ª Câmara de Coordenação e Revisão da Ordem Jurídica Cível Especializada**, determinamos à Secretaria da **1ª Promotoria de Justiça de Defesa do**



Ministério Público  
do Distrito Federal  
e Territórios

Comissão de Proteção dos Dados Pessoais  
1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

**Consumidor a notificação de representante da empresa Vivo S/A para oitiva neste Ministério Público.**

Brasília-DF, 02 de abril de 2018.

**Frederico Meinberg Ceroy**

Promotor de Justiça  
*Coordenador da Comissão de  
Proteção dos Dados Pessoais*

**Paulo Roberto Binicheski**

Promotor de Justiça  
*Titular da 1ª Promotoria de Justiça de  
Defesa do Consumidor*