



SÃO LUCAS

J I - P A R A N Á • R O

A F Y A

E D U C A C I O N A L

LORENA ROCHA NORBAL
NICOLE MACHADO DE ARAÚJO

**A INVASÃO DE PRIVACIDADE NO APLICATIVO *WHATSAPP* DECORRENTE DA
RECICLAGEM DOS NÚMEROS DE TELEFONES**

LORENA ROCHA NORBAL
NICOLE MACHADO DE ARAÚJO

**A INVASÃO DE PRIVACIDADE NO APLICATIVO *WHATSAPP* DECORRENTE DA
RECICLAGEM DOS NÚMEROS DE TELEFONES**

Artigo científico apresentado ao Centro
Universitário São Lucas Ji-Paraná –
UniSL, para obtenção de nota na
disciplina Trabalho de Conclusão de
Curso II, do curso de Direito, sob
orientação da Prof^a. M^a. Kellyana
Bezerra de Lima Veloso.

Ji-Paraná
2021

N822i

Norbal, Lorena Rocha

A Invasão de privacidade no aplicativo *WhatsApp* decorrente da reciclagem dos números de telefones / Lorena Rocha Norbal, Nicole Machado de Araújo. Ji-Paraná: Centro Universitário São Lucas, 2021. 21 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Centro Universitário São Lucas, Curso de Direito, Ji-Paraná, 2021.

Orientadora: Prof.^a. M^a. Kellyana Bezerra de Lima Veloso

1. Privacidade. 2. Dados. 3. *WhatsApp*. 4. Reciclagem de números. I. Araújo, Nicole Machado de. II. Veloso, Kellyana Bezerra de Lima. III. A Invasão de privacidade no aplicativo *WhatsApp* decorrente da reciclagem dos números de telefones. IV. Centro Universitário São Lucas.

CDU 342.72

Ficha catalográfica elaborada pelo bibliotecário José Fernando S Magalhães
CRB 11/1091

A INVASÃO DE PRIVACIDADE NO APLICATIVO *WHATSAPP* DECORRENTE DA RECICLAGEM DOS NÚMEROS DE TELEFONES

Lorena Rocha Norbal¹
Nicole Machado de Araújo²

RESUMO: Este trabalho tem por objetivo explicar ao maior número de pessoas, o que é a reciclagem dos números de telefones, bem como a quebra de privacidade no aplicativo *WhatsApp* decorrente da reciclagem dos números, para que, por meio da informação, saibam como reclamar seus direitos. Será apresentado os direitos humanos assegurados na Constituição e no Código Civil, os direitos dos consumidores previsto no Código de Defesa do Consumidor, e ainda, explanar sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Além disso, será esclarecido o que é o aplicativo *WhatsApp* e o papel da agência reguladora ANATEL. Conseqüentemente, por se tratar de um tema com pouquíssimas reclamações de consumidores, o judiciário ainda não possui jurisprudência formada para a resolução dos casos concretos. O método de pesquisa é o dedutivo com abordagem qualitativa, baseando-se na análise da legislação brasileira, em pesquisa bibliográfica, e em reclamações de prejudicados.

Palavras-chaves: Privacidade; Dados; *WhatsApp*; reciclagem de números.

THE INVASION OF PRIVACY IN THE WHATSAPP APPLICATION ARISING FROM RECYCLING PHONE NUMBERS

ABSTRACT: This work aims to explain to the largest number of people, what is the recycling of phone numbers, as well as the breach of privacy in the *WhatsApp* application resulting from the recycling of numbers, so that, through information, they know how to claim their rights. The human rights enshrined in the Constitution and the Civil Code will be presented, as well as the consumer rights provided for in the Consumer Protection Code, as well as explaining the General Law for the Protection of Personal Data. Furthermore, it will be clarified what the *WhatsApp* application is and the role of the regulatory agency ANATEL. Consequently, because it is a topic with very few consumer complaints, the judiciary does not yet have established jurisprudence for resolving specific cases. The research method is the deductive with a qualitative approach, based on the analysis of the Brazilian legislation, on bibliographic research, and on complaints of harmed people.

Key-words: Privacy; Data; *Whatsapp*; recycling numbers.

¹ Acadêmica do Curso de Direito do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná. E:mail: lorena_norbal@hotmail.com

² Acadêmica do Curso de Direito do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná. E:mail: nicole_machado-opo@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

No cenário mundial contemporâneo, com o surgimento de novas tecnologias, as redes sociais vêm tomando cada vez mais espaço no cotidiano das pessoas, e com isso mais usuários se cadastram em plataformas digitais.

Atualmente, o *WhatsApp* está sendo uma das maiores redes sociais do mundo, tendo em vista que o aplicativo possibilita a comunicação entre as pessoas, de qualquer lugar, de maneira fácil e rápida.

Para ingressar nesta plataforma é necessário ter um número de telefone para realizar o cadastro, pois é enviado um código de segurança para o número. Com isso, a procura por números telefônicos aumentou tanto que começou a provocar o esgotamento das combinações numéricas, motivo pelo qual as operadoras telefônicas começaram a realizar a reciclagem.

A medida adotada pelas operadoras telefônicas, apesar de simples, resultou em vários transtornos para os clientes, inclusive problemas com o aplicativo *WhatsApp*. Um dos problemas está ligado à venda de números telefônicos reciclados, pois a operadora recicla um número sem informar o cancelamento ao antigo titular e também não informa ao novo titular que o número é reciclado.

Outros problemas estão relacionados à falta de comunicação entre a operadora e o aplicativo e as suas medidas de segurança para controle da atividade, a falta de fiscalização pela autoridade competente, e ainda, relacionado ao descumprimento dos prazos estabelecidos por lei.

Como consequência dos problemas mencionados, o usuário do aplicativo *WhatsApp* pode sofrer uma violação de seus direitos básicos, como o direito à privacidade, intimidade, imagem, entre outros que são assegurados na Constituição Federal, sendo considerados essenciais para uma vida digna.

Nesta linha de raciocínio, e com esta pesquisa, visa-se a elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso para o Bacharelado em Direito, o qual será apresentado como artigo científico. Serão analisadas as causas pelas quais

acontecem a invasão de privacidade no *WhatsApp*, dessa forma, será feita a busca de como identificar soluções para o problema em questão.

Dessa forma, nos primeiros tópicos da pesquisa serão abordados sobre Constituição Federal, bem como as leis que regulam os direitos dos consumidores. No terceiro tópico, entender o que é o aplicativo *WhatsApp* e a reciclagem de números, além de esclarecer as consequências que a reciclagem pode causar. Por último, serão explanados sobre os direitos que são violados de acordo com as leis que regulam tais direitos, e ainda, informar aos consumidores as ações judiciais cabíveis.

Este trabalho tem como objetivo informar aos consumidores dos possíveis problemas que a reciclagem dos números de telefones pode causar, inclusive em relação ao aplicativo *WhatsApp*. Além de explicar os direitos dos indivíduos e consumidores dos serviços de telecomunicações, e, orientar quanto às medidas cabíveis para assegurar os direitos previstos nas leis.

2. CONSTITUIÇÃO FEDERAL E OUTRAS LEIS

2.1. Direitos Fundamentais

A Constituição Federal assegura a todos um rol de Direitos fundamentais considerados essenciais para uma vida digna. A própria Constituição tem como fundamento, da República Federativa do Brasil, o princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF/88), entendido como a base da Constituição Federal do qual decorre todos os direitos.

A dignidade é o valor humano, intrínseco, inerente a cada um, não sendo garantido pela característica de cada ser, mas tão somente pela condição humana.

Baseado na ideia que o homem deve ter o mínimo possível para uma vida digna, o princípio da dignidade da pessoa humana impulsiona todos os direitos fundamentais, tais como o direito à vida, à intimidade, à honra, à privacidade, à liberdade, à propriedade, à segurança, entre outros.

Além de fundamento, o princípio norteia a interpretação e aplicação da norma jurídica, reconhecendo:

A proteção individual de direito das pessoas no Estado Brasileiro, tanto em relação ao Estado quanto em relação aos outros indivíduos e ao seu grupo social. Constitui, sobretudo, o reconhecimento do tratamento igualitário, de forma a assegurar direitos mínimos aos indivíduos, para que todos os seres humanos tenham direito a um mínimo existencial, conservando assim sua dignidade. (ARAKAI; VIERO, 2018, p. 153).

Desse modo, percebe-se que o princípio da dignidade da pessoa humana é essencial para os indivíduos, para os grupos sociais, para o próprio Estado, pois ao ser aplicado no ordenamento jurídico garante um mínimo existencial para uma vida digna.

Todos os direitos previstos em constituições foram consequências de revoluções, guerras e conquistas históricas que ocorreram ao longo dos anos, sendo consolidados, principalmente, no final do século XVIII.

É no cenário pós Segunda Guerra Mundial, é que surgem os direitos de terceira dimensão consolidando direitos difusos e coletivos, baseado no ideal da fraternidade, visando proteger o gênero humano.

Quanto às dimensões dos direitos humanos, sabe-se que os de primeira dimensão consolidaram os direitos civis e políticos, buscando assegurar o direito de liberdade; os de segunda dimensão são os direitos sociais, culturais e econômicos, buscando a igualdade; e finalmente os de terceira dimensão, que será abordado de forma mais profunda no decorrer deste trabalho, pois, nesta dimensão são constituídos os direitos difusos e coletivos, relacionados com o valor fraternal.

Assim, conforme afirma Barroso: “são, portanto, pré e supraestatais, e funcionam como medida de legitimidade do próprio ordenamento jurídico do Estado. Não são concedidos, mas reconhecidos.” (BARROSO, Luís Roberto, 2020, p. 491)

Além dos Direitos fundamentais previstos na Constituição Federal, tem-se também a previsão destes mesmos direitos no Código Civil Brasileiro de forma mais específica e detalhada, são denominados como Direitos de Personalidade.

O capítulo II do CCB é destinado aos direitos de personalidade, classificado por este Código como um direito inerente à pessoa.

O artigo 11 do Código Civil Brasileiro dispõe que os direitos de personalidade são intransmissíveis e irrenunciáveis, e ainda, alguns doutrinadores apontam outras características, como direitos que se opõem a todos (*erga omnes*), inatos, indisponíveis, imprescritíveis e inalienáveis.

Logo, percebe-se que os direitos de personalidade nada mais são do que direitos humanos e fundamentais. A diferença encontra-se apenas na expressão utilizada, no plano do direito internacional é usado o termo direitos humanos fundamentais, já no plano nacional é utilizado o termo direitos fundamentais quando se está falando dos direitos positivados na Constituição, enquanto na legislação privada é chamado de direito de personalidade. Apesar dos diversos termos usados, quando se fala em direitos de personalidade é o mesmo que falar dos direitos inerentes da pessoa humana.

2.2. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

No Brasil, as discussões a respeito do uso das novas tecnologias associadas à internet começaram em 2014, com a promulgação da Lei n. 12.965, conhecida como o Marco Civil da Internet. Essa lei foi responsável por abrir as discussões relacionadas a essa temática, regulamentando o uso da internet no Brasil, estabelecendo princípios, garantias, direitos e deveres para os prestadores de serviço e os usuários da internet no país.

Após a promulgação desta lei, foi verificada a necessidade da criação de uma lei para regulamentar a utilização dos dados pessoais dos usuários da internet, para a proteção e segurança das pessoas.

Assim, no dia 14 de agosto de 2018 foi sancionada a Lei n. 13.709 denominada de Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, conhecida popularmente como LGPD. A referida norma dispõe de 65 artigos que têm por objetivo moldar o regulamento das políticas de coleta, uso e tratamento dos dados das pessoas pelas empresas públicas ou privadas e órgãos brasileiros.

Esta lei foi desenvolvida para regulamentar o tratamento de dados com o intuito de proteger os direitos fundamentais dos indivíduos, em especial, a liberdade e a privacidade. A lei considera, em seu artigo 5º, I, como dado pessoal qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

Dessa forma, o tratamento de dados estabelecido na lei é compreendido como toda operação realizada com os dados pessoais, como a coleta, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, arquivamento, entre outros. Quanto aos dados, as organizações terão que explicar, da forma mais compreensível possível, qual o interesse nos dados, como os dados dos seus usuários são obtidos, armazenados e compartilhados.

A lei tem como base os direitos fundamentais das pessoas, como o respeito à privacidade, à autodeterminação informativa, a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião, a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem, o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação, a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor, os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais (artigo 2º da LGPD).

E, conforme a professora Adriana (CONJUR, 2019) afirma,

Os fundamentos vêm refletidos nos princípios que regem o tratamento de dados pessoais: princípio da finalidade, da adequação, da necessidade, do livre acesso aos dados por parte dos titulares, da qualidade dos dados, da transparência e da não discriminação (artigo 6º da Lei 13.709/2018). (CORREA, 2019).

Além desses princípios, a lei deve observar a boa-fé, segurança quanto às medidas técnicas e administrativas para proteção, prevenção contra a ocorrência de danos, e a responsabilização e prestação de contas para comprovar o cumprimento das normas estabelecidas.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais é aplicada a toda operação de tratamento realizada por qualquer pessoa (natural ou jurídica) de direito público ou privado, desde que colete os dados no território brasileiro, os dados estejam relacionados a indivíduos localizados no território brasileiro, ou que a atividade de tratamento tenha por objeto a oferta ou o fornecimento de bens/serviços ao público em território brasileiro.

É possível perceber que o artigo 4º da LGPD estabelece que em alguns casos a lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais, quando é realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particular e não econômico; fins exclusivamente artístico, jornalístico ou acadêmico; ou, fins exclusivos de segurança pública ou do Estado, defesa nacional ou atividade de investigação ou repressão de infração penal.

Assim, segundo o entendimento da professora Patrícia Peck Pinheiro, a limitação da aplicação da lei serve para demonstrar que:

[...] o tratamento de dados pessoais deve seguir um propósito certo e funcional, mas que não supere a liberdade de informação e expressão, a soberania, a segurança e a defesa do Estado. Da mesma forma, o uso doméstico com fins não econômicos não recebe a aplicação da lei, tendo em vista que um dos focos de ação do dispositivo é regular as atividades cujo objetivo seja a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços. (PINHEIRO, 2020, p. 76).

O capítulo VIII, Seção I da lei versa sobre as sanções administrativas que podem ser aplicadas quando houver violação das normas estabelecidas. Podendo ser aplicadas advertência, multas, bloqueio ou eliminação de dados, suspensão parcial do funcionamento de dados ou suspensão do exercício da atividade de tratamento, ou ainda, proibição parcial ou total do exercício das atividades relacionadas ao tratamento de dados.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi criada em julho de 2019, e de acordo com o artigo 5º, inciso XIX da LGPD, é um órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.

Para as empresas que não se adaptarem a LGPD, a ANPD realizará a advertência indicando um determinado prazo para a adoção de correção, e poderá ainda aplicar multas de até 2% do faturamento da empresa, tendo como limite o valor de R\$ 50 milhões de reais, e os dados dos indivíduos relacionados a infração, estes

serão bloqueados até a sua regularização ou terão os dados eliminados (artigo 52, II da LGPD).

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais entrou em vigor no mês de setembro de 2020, contudo, a seção I do capítulo VIII que versa sobre as sanções administrativas só entrará em vigor no mês de agosto de 2021.

2.3. Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor foi regulamentado pela Lei nº 8.078/90, criado para regular as relações de consumo, estabelecendo normas de ordem pública e interesse social.

Com previsão no inciso XXXII do art. 5º da Constituição Federal, a defesa do consumidor é um mandamento constitucional, sendo dever do Estado proteger a parte vulnerável da relação de consumo, assegurando direitos, aplicando regras de proteção e penalidades para a violação de tais regras.

O consumidor é protegido pelo código porque está em uma posição inferior em relação ao fornecedor, ou seja, o consumidor é vulnerável quanto ao conhecimento específico sobre o produto, suas informações e sobre seus direitos.

O artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor versa sobre a Política Nacional de Relações de Consumo, e, seu inciso I ratifica a vulnerabilidade do consumidor, conferindo à parte vulnerável direitos para sua proteção.

Ademais, o caput do artigo mencionado acima esclarece que a Política Nacional de Relações de Consumo tem como finalidade o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança, melhoria da qualidade de vida, proteção dos interesses econômicos, transparência e harmonia nas relações de consumo.

Quanto aos princípios, além dos que previstos no artigo 4º do referido código, aplica-se o da dignidade da pessoa humana, do dirigismo contratual, boa-fé objetiva,

da liberdade, da isonomia na relação e o princípio da publicidade nas relações de consumo.

O artigo 6º do Código estabelece como direitos básicos do consumidor, a segurança, a informação adequada e clara, a efetiva prevenção e reparação de danos, entre outros.

Conforme mencionado acima, a informação adequada e clara sobre o produto é um direito do consumidor e um dever da prestadora de serviço. É nesse sentido o entendimento de Humberto Theodoro Júnior:

O direito à informação, previsto no inciso III, do art. 6º, obriga o fornecedor a explicar, de forma clara e pormenorizada, ao consumidor a quantidade, as características, a composição e a qualidade dos produtos ou serviços, bem como os tributos incidentes e o respectivo preço. Além disso, deve expor sobre os riscos que o produto ou serviço apresentem. Trata-se do princípio da *transparência*, que permite ao consumidor saber exatamente o que pode esperar dos bens colocados à sua disposição no mercado, evitando-se que adquira "um produto que não é adequado ao que pretende ou que não possui as qualidades que o fornecedor afirma ter. (THEODORO JÚNIOR, 2021, p. 49)

O artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor elenca, em seus incisos, práticas que são consideradas abusivas e por isso são vedadas pelo código. São consideradas abusivas porque causam um dano excessivo ao consumidor, como por exemplo a elevação dos preços sem justa causa, a entrega ao consumidor de determinado produto/serviço sem prévia solicitação, entre outras previstas nos incisos.

E, ainda, o Código de Defesa do Consumidor prevê a aplicação de sanções administrativas caso ocorra a violação de determinada norma. Conforme disposto no artigo 56, pode ser aplicada multa, suspensão do fornecimento do produto ou serviço, proibição da fabricação do produto, entre outras medidas, sem prejuízo das sanções civis e penais.

O parágrafo único do referido artigo esclarece que as sanções previstas podem ser aplicadas cumulativamente pela autoridade administrativa. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor possui um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, composto por órgãos federais, estaduais e municipais, e entidades privadas de defesa do consumidor.

Compete a esse sistema prestar aos consumidores informações sobre seus direitos e garantias, solicitar à autoridade competente investigação sobre delitos contra os consumidores, levar ao conhecimento dos órgãos competentes infrações de ordem administrativa que violem os interesses coletivos ou individuais dos consumidores, dentre outras competências (artigo 105 e 106 do Código de Defesa do Consumidor).

3. WHATSAPP E A RECICLAGEM DOS NÚMEROS

3.1. O papel da agência reguladora ANATEL

No Brasil existem diversas agências reguladoras como a ANEEL, a ANP, a ANATEL, entre outras. Aqui tratar-se-á desta última, a ANATEL, que é uma autarquia especial criada pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/97).

Primeiramente será esclarecido o que é uma autarquia. Nada mais é do que um tipo de entidade da administração pública indireta, criada por lei específica, com atribuições e patrimônio próprio. A autarquia é submetida ao controle da entidade que pertence e sua administração deve ser de acordo com a lei editada por sua entidade criadora.

Desse modo, a ANATEL é uma autarquia especial, pois além de ser integrante da administração pública indireta é vinculada ao ministério competente, que neste caso é o Ministério das Comunicações. A ANATEL foi criada para regular as telecomunicações, sendo esta, responsável por regulamentar normas, fiscalizar e outorgar os serviços de telecomunicações no país.

De acordo com o artigo 9º da Lei 9.472/97, a ANATEL atua como uma autoridade administrativa independente, não havendo subordinação hierárquica. Dentre suas competências, tem a necessidade de atender o interesse público e o desenvolvimento das telecomunicações nacionais, atuando com imparcialidade,

legalidade, impessoalidade, publicidade, dentre outras competências estabelecidas no artigo 19 da referida lei.

A ANATEL tem um importante papel na defesa do consumidor. A agência atua intermediando o conflito entre o consumidor e a prestadora de serviço, sendo responsável por levar a reclamação até a prestadora e cobrar uma resposta, caso a prestadora de serviço não solucione o problema ou não apresente alguma justificativa, assim, cabe a ANATEL intervir e aplicar sanções, caso seja necessário.

Ainda, a agência possui um conjunto de normas para a proteção do consumidor chamado de Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632/14. Hoje, no site da ANATEL, as regras gerais do RGC estão descritas de forma reduzida, veja:

- Cancelamento automatizado do serviço;
- Retorno imediato de ligações interrompidas durante o atendimento;
- Créditos pré-pagos valem 30 dias, no mínimo;
- Gravação de todas as ligações independentemente de quem originou a chamada ao *call center* da operadora;
- Unificação do atendimento para combos;
- Espaço do consumidor no portal da prestadora, com informações como contrato, faturas, histórico de consumo e histórico de protocolos; e
- Atendimento em qualquer estabelecimento associado à marca. (ANATEL, 2017)

Apesar de previsto em lei e do compromisso da ANATEL com os consumidores para atuar de maneira independente, fiscalizando as prestadoras de serviços para que cumpram o disposto em lei, foi observado que a ANATEL não vem atendendo o interesse público.

Observe a seguinte reclamação realizada por um usuário, em 2019 no *site* Olhar Digital: “A operadora repassou o número para outra pessoa que, além de obter meus contatos, esta mandando mensagens para eles, se passando por mim e pedindo dinheiro e dados bancários para extorquir meus contatos”.

Em resposta a esta reclamação, a ANATEL recomenda que o prejudicado entre em contato com a operadora prestadora de serviço para checar a atual situação

do cadastro do código de verificação. Caso o problema persista, a orientação é entrar em contato com a ANATEL, por meio do site oficial, central de atendimento telefônico pelos números 1331 ou 1332, ou ainda pelo aplicativo “Anatel Consumidor”.

Desta maneira, apesar da resposta da ANATEL, vê-se, que a agência está deixando de atender o interesse público, já que não está fiscalizando as prestadoras de serviços, e ainda, os direitos do consumidor como da privacidade, da intimidade e imagem estão sendo violados.

Diante disso, nota-se que a ANATEL vem deixando o consumidor à mercê das empresas prestadoras de serviços telefônicos sem fornecer uma solução ágil e eficaz ao problema.

3.2. *WhatsApp* e a reciclagem dos números telefônicos

Quando o aparelho celular foi criado, em 1973, sua única função era a de realizar ligações, mas com a evolução da tecnologia, no decorrer do tempo, novas funções surgiram, tais como: mandar mensagens de texto, tirar fotos, baixar músicas, entre outras.

Mas foi no século XXI, mais precisamente no ano 2009, que o aplicativo *WhatsApp* foi criado como uma alternativa para o SMS, possibilitando, além das mensagens de texto, o envio e recebimento de arquivos de mídias, como vídeos, fotos, documentos, localização, etc. e ainda, chamadas de voz e vídeo. Esse aplicativo possibilita a comunicação entre as pessoas, em qualquer lugar do mundo, de forma simples e rápida desde que tenha acesso à internet.

Esta plataforma, atualmente, é a rede social mais utilizada no mundo e promete, dentre outros benefícios, uma experiência gratuita e segura. Assim, para ingressar nesta imensa plataforma basta baixar o aplicativo e se cadastrar. O cadastro exige algumas informações obrigatórias que são simples como: o nome e um número de celular ativo, e outras informações que são opcionais como uma foto para o perfil e status.

A necessidade de um número de celular ativo se dá em razão do envio de um código de segurança que é enviado pelo aplicativo ao número fornecido pelo usuário para a verificação da conta a ser criada.

Hoje, percebe-se que frequentemente, pessoas que perdem o número de telefone em decorrência do cancelamento, assunto que tratado posteriormente, continuam utilizando o aplicativo *WhatsApp* porque, na maioria das vezes, não estão cientes do cancelamento, seja pelo fato de não utilizarem os dados móveis ou por não realizarem ligações que dependem de chip ativo. Ou ainda, pela verificação ser realizada apenas para ingressar nesta plataforma, enquanto o cancelamento da conta realizado pelo próprio *WhatsApp* só é feito quando há uma inatividade superior a 120 dias.

Uma pessoa que teve seu número cancelado pode continuar utilizando a conta cadastrada com esse número no aplicativo por um longo período, até que esse número seja reciclado e o novo titular ingresse na plataforma. Conforme mencionado acima, para o titular ingressar na plataforma é enviado um código de segurança para o seu celular, desse modo, após o envio do código, a sessão que o anterior titular estava utilizando será encerrada.

Essa reciclagem mencionada acima é resultante da divulgação dada pela ANATEL que dentro de poucos anos as possíveis combinações de números telefônicos iriam acabar, com isso as empresas telefônicas começaram a reciclar os números de telefones cancelados. Esse cancelamento pode ser em decorrência da vontade do contratante ou da empresa prestadora de serviços.

A reciclagem mencionada acima consiste na reutilização do mesmo número, até com o mesmo DDD e muitos clientes, na hora da compra, não são informados que estão adquirindo um número, que na verdade, será reutilizado. Desta forma, a pessoa ficará exatamente com o número de celular que pertencia anteriormente à outra.

Segundo a regulamentação feita pela ANATEL, no item 18.1 e 18.2 do Ato n. 2931 de 06 de maio de 2019, é necessário que o número recém liberado fique em quarentena pelo prazo de 180 dias, antes de ser novamente disponibilizado para venda, salvo se o número retornar para o último titular.

Como muitas vezes esse prazo de quarentena não é respeitado, essa reciclagem resulta no recebimento de mensagens com informações pessoais, marketing e ligações cobrando débitos de terceiros em horários inoportunos, já que as empresas possuem o cadastro do anterior titular da linha telefônica vinculado ao número reciclado, assim é que se dá início na perda de privacidade de ambas partes.

O caso se agrava quando o titular do número reciclado resolve utilizar o aplicativo *WhatsApp*. Ao ingressar nesta plataforma utilizando o número reciclado, o novo titular pode ter acesso aos grupos de cunho pessoal, como o de família e o de trabalho que o anterior titular participava, e até mesmo ter acesso integral às conversas privadas, caso o anterior proprietário da conta utilizasse a opção backup, pois com essa opção ativada, as conversas são totalmente restauradas quando realizada uma nova sessão seja no mesmo aparelho celular ou em outro.

Isso acontece porque em regra o número continua vinculado à conta do anterior titular no aplicativo pelo prazo de 120 dias, mas diversas vezes esse processo de desvinculação ultrapassa o referido período, chegando até a ser desvinculado apenas quando um novo dono do número reciclado ingressa no aplicativo.

Da mesma forma as empresas prestadoras de serviços telefônicos não esperam o prazo de quarentena estabelecido pela ANATEL, e fazem esse repasse antes do período de 180 dias, e como eventualmente o aplicativo *WhatsApp* não desvincula a conta do anterior titular, logo o novo titular pode ter acesso a informações da vida privada do último dono da linha de telefone.

Consoante com o disposto acima, conclui-se que um dos principais danos causados ao consumidor é a quebra da privacidade, pois este é um direito essencial para a vida do indivíduo, reconhecido pela Constituição Federal, pelo Código Civil Brasileiro e pelo Código de Defesa do Consumidor.

De acordo com o escritor Elimar Szaniawski, a privacidade:

[...] Trata-se de um direito que cada um tem para assegurar a paz, a tranquilidade de uma parte de sua vida, a parte que não está consagrada a uma atividade pública. O direito ao respeito à vida privada diz respeito à vida privada, à vida familiar e à vida do lar, à integridade física e moral, à honra e à reputação, ao fato de não ser apresentado sob um falso aspecto, à não divulgação de fatos inúteis e embaraçosos, à publicação, sem autorização, de fotografias privadas, [...] à proteção contra a divulgação de informações

comunicadas ou recebidas confidencialmente por um particular. (SZANIAWSKI *apud* BENTIVEGNA, 2020, p.163)

Desse modo, quando ocorre a quebra de privacidade, o indivíduo tem um direito essencial e constitucional violado. E, conforme citado pelo escritor Elimar, ao sofrer essa violação a pessoa fica exposta, tornando público, algo particular, que antes era reservado.

4. AMPARO NA LEI

Existe um *site* cujo nome é “Reclame AQUI”, ele se autodenomina como o canal oficial do consumidor brasileiro, por atuar com independência na comunicação entre consumidores e as empresas prestadoras de serviços. Neste, são realizadas diversas reclamações sobre vários problemas que os consumidores se deparam.

Entretanto, o Reclame AQUI não é só um *site* onde os consumidores fazem reclamações, mas também é um *site* para realizar pesquisas, inclusive foi fonte utilizada para a elaboração deste trabalho. Observe a seguinte reclamação:

Caro Sr. (a) Watsap, gostaria de informar uma situação em que um parente meu possuía um watsap de uma determinada operadora, famílias e amigos grupo etc. tem seu determinado número salvo em seus telefones, por algum motivo meu parente não pôs créditos no número de telefone por um determinado tempo, houve um bloqueio de sua linha e a operadora vendeu seu número para outro cliente, mas em nossos contatos ainda está como meu parente salvo. Moral da história, resolvi mandar um oi para meu parente, exemplo meu pai. Minha mãe etc. Mandeí por exemplo meus dados bancários. Meu CPF, minha senha do banco. Uma foto íntima etc. Porém, eu não sabia que meu parente que por algum motivo, esqueceu de recarregar, por exemplo, perdeu a memória, Perdeu o celular e não comprou outro Etc.. e não tem muito conhecimento de internet etc.. Nem sabia se seu número foi vendido para outra pessoa que abriu um watsap e agora recebe mensagem de outras pessoas que não são seus parentes... Conclusão; **de quem é a responsabilidade se alguma coisa acontecer com quem passou suas informações pessoais, íntimas etc.. Para um estranho que adquiriu o número ?** Por que muitas pessoas idosas, ou desinformadas pode não saber que seu antigo número foi para outra pessoa... às vezes essa pessoa que adquiriu o número não põe a foto de perfil. Isso dificulta a identificar e ter certeza com que vc está realmente falando. [...] Essas informações pode cair em mãos de pessoas maliciosa, que poderia facilmente se passar por o possível parente [...]. (RECLAME AQUI, 2021 – *grifo do autor*)

Lamentavelmente não tivemos acesso a resposta dessa reclamação no *site*. Assim, não foi possível tomar conhecimento do resultado da reclamação acima.

Em contrapartida o Código de Defesa do Consumidor assegura como direito básico do consumidor a informação clara e adequada sobre o produto/serviço, contudo, quando o consumidor compra um novo chip, ele não é informado que se trata de um número reciclado, e por isso, não está ciente dos possíveis problemas que pode acontecer com a compra desse chip.

O artigo 14, §1º, II do Código de Defesa do Consumidor é claro ao afirmar que, independente de culpa, o prestador de serviço é responsável pela reparação dos danos causados aos consumidores, por informações insuficientes ou inadequadas sobre o produto/serviço.

Ademais, esclarece no artigo 83 que “para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela”.

O Código Civil brasileiro sustenta no artigo 186 que, quem por ação ou omissão, negligência ou imprudência violar direito e causar dano a outra pessoa, mesmo que apenas dano moral, pratica ato ilegal. Posteriormente, o artigo 927 do mesmo Código, impõe que quem praticar ato ilegal que causar dano a alguém fica obrigado a repará-lo, independentemente de culpa.

Assim, o prejudicado em busca de reclamar seus direitos, poderá com o amparo da lei ajuizar ação de danos materiais e morais.

No que tange a Lei Geral de Proteção de Dados no artigo 46, esta garante que os agentes de tratamento, o controlador e o operador, devem assumir medidas de segurança adequadas para 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.

Já o artigo 47 da mesma lei assegura que, os agentes de tratamento ou qualquer pessoa que participe de qualquer uma das fases do tratamento, tem obrigação de garantir a segurança das informações previstas na lei relacionadas aos dados pessoais, mesmo após o seu término.

Dessa forma, se os agentes ou qualquer pessoa que participar dos tratamentos de dados causarem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo a outrem será obrigado a reparar (artigo 42).

Em virtude dos fatos mencionados, com infelicidade vê-se que o judiciário ainda não dispõe de uma jurisprudência suficiente, tampouco consolidada para que, de forma específica solucione o problema em questão, impondo sanções às operadoras telefônicas diversas das que já são previstas em lei.

5. CONCLUSÃO

O presente artigo abordou sobre o tema “A invasão de privacidade no aplicativo *WhatsApp* decorrente da reciclagem dos números de telefones”. Esta pesquisa foi realizada com o intuito de trazer ao conhecimento de um maior número de pessoas o que é a reciclagem de números telefônicos, os danos que ela pode causar aos usuários do aplicativo *WhatsApp*, bem como sobre os direitos violados e as ações cabíveis.

Foi importante esclarecer primeiro sobre os direitos fundamentais básicos trazidos pela Constituição Federal, que assegura um rol de direitos considerados essenciais para uma vida digna, sendo que esse é um fundamento da República Federativa do Brasil e a base da Constituição Federal, da qual decorre todos os direitos.

Em contrapartida, foi sancionada em 2018 a Lei n. 13.709, denominada de Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que dispõe de 65 artigos e que têm por objetivo moldar o regulamento das políticas de coleta, uso e tratamento dos dados das pessoas pelas empresas públicas ou privadas e órgãos brasileiros.

Não obstante, foi esclarecido que o Código de Defesa do Consumidor tem o dever de proteger o consumidor, por ele está em uma posição inferior em relação ao

fornecedor, sendo assegurado o direito básico à informação clara e adequada sobre o produto/serviço a ser prestado.

Após, foi explicado que, quando os aparelhos celulares surgiram não tinham outra função além de realizar ligações, mas com o decorrer dos tempos e o avanço da tecnologia os celulares passaram a ter outras funções e em 2009 o aplicativo *WhatsApp* foi criado.

O *WhatsApp*, atualmente, é a rede social mais usada no mundo, possui um duplo grau de segurança para ingressar na plataforma, o que muitas vezes acaba resultando em um problema para quem compra um chip reciclado.

Em decorrência dessa reciclagem há uma quebra de privacidade e invasão na vida privada do anterior titular do número, uma vez que o aplicativo não realiza a desvinculação da conta em sua plataforma, e há uma falha de comunicação com a operadora prestadora de serviços telefônicos.

Assim, como foi exposto no decorrer do trabalho, a agência reguladora ANATEL que tem o dever, entre outros, de fiscalizar as empresas prestadoras de serviços telefônicos, a qual vem deixando os consumidores à mercê do problema supracitado.

Em contrapartida, o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil são claros ao afirmar que, independente de culpa, o prestador de serviço é responsável pela reparação dos danos causados aos consumidores, sendo esclarecida qual ação cabível a ser ajuizada.

Por se tratar de um tema tão recente, inúmeros consumidores que passam ou passaram por problemas similares, aos abordados neste trabalho, não têm o conhecimento das medidas a serem tomadas ou não obtêm uma resposta concreta da agência responsável. Desta forma não há como mensurar as futuras consequências que podem decorrer dessa quebra de privacidade.

Por todos esses aspectos abordados, sabe-se que o judiciário, infelizmente, ainda não possui jurisprudência hábil para solucionar os problemas em questão.

6. REFERÊNCIAS

ANATEL. **Agência Nacional de Telecomunicações**. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/>. Acesso em: 19 maio 2021.

ANATEL. **Ato nº 2931, de 06 de maio de 2019**. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/>. Acesso em: 18 maio 2021.

ANATEL. **Missão, atribuições e características**. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/>. Acesso em: 19 mar. 2021.

ANATEL. **Resolução nº 709, de 27 de março de 2019**. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/>. Acesso em: 17 maio 2021.

ANATEL. **Resolução nº 632, de 7 de março de 2014**. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/>. Acesso em: 17 maio 2021.

ARAKAKI, F. F. S; VIEIRO, G. M. **Direitos Humanos**. Porto Alegre: SAGAH, 2018.

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 07 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan 2002.

BRASIL. **Lei nº. 9.472/97, de 16 de julho de 1997**. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 13 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Diário Oficial da União. Brasília: DF, 24 de abril de 2014.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019. Brasília, DF: Senado Federal, 2018.

BENTIVEGNA, Carlos Frederico Barbosa. **Liberdade de expressão, honra, imagem e privacidade: Os limites entre o lícito e o ilícito**. São Paulo: Manole, 2020.

CONJUR. **Lei de proteção de dados e a identificação nacional: há antinomias?**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/>. Acesso em: 18 mar. 2021.

JESUS, D. D; MILAGRE, J. A. **Marrco Civil da Internet: Comentários à Lei n. 12.965/14**. São Paulo: Saraiva, 2014.

JUSBRAZIL. **Reciclagem de número de telefone**. Disponível em: www.raisamtc.jusbrasil.com.br. Acesso em: 07 set. 2020.

MENDES, Laura Schertel. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: Linhas gerais de um novo direito fundamental**. São Paulo: Saraiva, 2014.

OLHAR DIGITAL. **Como desvincular o seu nome de um número de telefone antigo**. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/>. Acesso em 22 maio 2021.

PENSO TECNOLOGIA. **Adeque sua empresa à LGPD Brasil**. Disponível em: <https://www.penso.com.br/>. Acesso em 21 fev 2021 às 16:15.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Proteção de Dados Pessoais: Comentários à Lei n. 13.709/2018 (LGPD)**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

RECLAME AQUI. **Verificar segurança nos números de telefone**. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/>. Acesso em: 22 maio 2021.

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

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 10 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Código Civil Interpretado**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2019.

WHATSAPP. **Sobre o WhatsApp**. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/>. Acesso em 21 fev. 2021.