

Operadora tem dever de preservar dados de consumidores, diz TJ-SP

17/11/2022

É dever da prestadora de serviços de telefonia preservar a privacidade e a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem dos consumidores, além de sua dignidade.

Tânia Rêgo/Agência Brasil



Agência Brasil Operadora vendeu chip sem antes apagar dados pessoais da dona anterior do objeto

Esse foi o entendimento da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao confirmar a condenação de uma operadora de telefonia por não proteger os dados pessoais de uma cliente. A indenização por danos morais foi arbitrada em R\$ 5 mil.

De acordo com os autos, a autora descobriu que o novo usuário de seu antigo chip de celular teve acesso a seus dados pessoais, inclusive todos os contatos telefônicos, além de ter feito uma compra em seu cartão de crédito no valor de mais de R\$ 4 mil.

A cliente decidiu processar a operadora com o argumento de que o resguardo do sigilo de seus dados cabia à prestadora de serviços, que, segundo ela, não excluiu as informações do chip antes de disponibilizá-lo novamente no mercado. A empresa, em sua defesa, alegou não ter havido conduta ilícita, nem falha na prestação dos serviços.

No entanto, para a relatora, desembargadora Berenice Marcondes Cesar, há culpa da empresa pela indevida divulgação dos dados da consumidora, já que é dever da prestadora de serviços de telefonia, que coleta dados em território nacional, preservar a privacidade, a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem, além da dignidade da consumidora (LGPD, artigo 2º, I, IV e VII, c/c artigo 3º, III).

"Sendo garantida à consumidora a reparação por defeitos relativos à prestação de serviços (artigo 14, *caput*, CDC). E, decorrente da conduta ilícita praticada, os danos morais existem e são evidentes", disse a relatora, que completou: "Na hipótese dos autos, há patente reflexo social pejorativo à autora com a divulgação e o uso de seus dados pessoais, inclusive sua imagem e seu nome, por terceiros não autorizados".

Com base nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a magistrada reduziu a indenização, que passou de R\$ 10 mil, conforme a sentença de primeiro grau, para R\$ 5 mil. "O valor da indenização não pode representar enriquecimento sem causa.". A decisão se deu por unanimidade.

Processo 1094730-45.2021.8.26.0100

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-nov-17/operadora-dever-preservar-dados-consumidores-tj-sp/>