

CONSENTIMENTO FORÇADO?

Uma avaliação sobre os novos termos de uso do WhatsApp e as colisões com o Marco Civil da Internet.

22/9/2016

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

“Consentimento forçado? Uma avaliação sobre os novos termos de uso do WhatsApp e as colisões com o Marco Civil da Internet”

Autor:

Rafael A. F. Zanatta

O **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor** é uma associação de consumidores fundada em 1987. Não possui fins lucrativos. É independente de empresas, governos ou partidos políticos. Os recursos financeiros para o desenvolvimento de suas atividades têm sua origem nas contribuições dadas pelos seus associados. O Idec também desenvolve projetos que recebem recursos de organismos públicos e fundações independentes, como Fundação Ford e Open Society Foundation. Esse apoio não compromete a independência do Instituto. O Idec é membro pleno da *Consumers International* e faz parte do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais. Em 2016, o Instituto tornou-se membro do *Civil Society Information Society Advisory Council* (CSISAC), que representa a sociedade civil perante o Comitê de Políticas para Economia Digital da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). O Idec também integra o Grupo de Trabalho de Consumo e Telecomunicações da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Cidadania.

Coordenação executiva: Elici M^a Checchin Bueno. **Conselho Diretor:** Amaury Martins de Oliva, Hélio Cesar Oliveira da Silva, Marcelo Gomes Sodré, Marcos Pó, Marilena Lazzarini, Marijane Vieira Lisboa, Mário Scheffer e Ricardo Morishita. **Gerência Técnica:** Carlos Thadeu Couceiro de Oliveira.



*Este trabalho está licenciado sob uma Licença Creative Commons **Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional**. Para ver uma cópia desta licença, visite*

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Sumário

1. Apresentação	2
2. Por que uma enquete sobre privacidade e termos de uso do WhatsApp?	5
2.1 Resultados: idade e tempo de uso	7
2.2 Resultados: percepção de justiça e compreensão	11
3. A colisão dos termos de uso com o Marco Civil da Internet.....	18
3.1 Ausência de consentimento livre para fornecimento de dados pessoais a terceiros	18
3.2 Informações confusas sobre coleta, uso, tratamento e proteção de dados pessoais	20
4. Recomendações do Idec.....	22

“Tornou-se clichê na era digital: se você não está pagando por um serviço online, então você é o produto sendo vendido”¹.

1. Apresentação

Quando o WhatsApp² foi comprado pelo Facebook Inc., em 2014, pela bagatela de 22 bilhões de dólares (algo entorno de 60 bilhões de reais), muitos especialistas questionaram até quando a empresa manteria sua política de "não coletar dados pessoais" e "proteger a privacidade" dos seus usuários, garantindo a manutenção de um aplicativo leve, rápido, seguro e prático de usar.

Em 25 de agosto de 2016, tornou-se evidente que o Facebook Inc. tem novos planos econômicos para o WhatsApp. Ao anunciar uma grande mudança nos *termos de uso*³ do aplicativo – o contrato de adesão que define as relações jurídicas entre o consumidor de um serviço de tecnologia e o prestador deste serviço, definindo os direitos e deveres de cada parte –, ficou claro que o modelo de negócios que está sendo construído para o WhatsApp envolve o desenvolvimento de tecnologias de comunicação direcionadas à relação "empresa-consumidor", saindo da lógica tradicional de comunicações "pessoa-a-pessoa" e o modelo que atualmente conhecemos (grupos ou conversas particulares com contas criadas pelo aparelho celular).⁴

Para além da mudança de modelo de negócio e sustentabilidade financeira, os novos termos de uso do WhatsApp contrariam as promessas feitas originalmente ao órgão de regulação do comércio e proteção do consumidor nos Estados Unidos da América (*Federal Trade Commission*) de que o WhatsApp não coletaria e compartilharia os dados de conexão e os dados pessoais de seus usuários com as empresas da "família Facebook" – que inclui as empresas de propaganda Atlas e LiveRail, bem como a empresa de realidade virtual Oculus.⁵

¹ YAKOUB, F. *Paid Attention: Innovative advertising for a digital world*. London: Kopan Page, 2015, p. 59.

² O "WhatsApp Messenger" foi criado em 2009, na Califórnia (EUA), por Jan Koum e Brian Acton com um investimento de US\$ 250.000. O aplicativo de comunicação foi desenvolvido para funcionar em diferentes plataformas e aparelhos celulares (iPhone, BlackBerry, Android, Windows Phone e Nokia). Em 2011, a empresa recebeu o investimento da Sequoia Capital no valor US\$ 11 milhões. Na época, o aplicativo era usado por quase 100 milhões de pessoas. Ver [CrunchBase \(2016\)](#).

³ "Termos de uso" é usado aqui como sinônimo de "Termos de Serviço" ou "Termos de uso de condições". Em língua inglesa, é comum a expressão *Terms of Service* (ToS).

⁴ Ver "[WhatsApp to Introduce Business-to-Consumer Interactions](#)", *Blorge*, 10/06/2015.

⁵ Nos EUA, a [Electronic Privacy and Information Center \(Epic\)](#) e o [Center for Digital Democracy \(CDD\)](#) [peticionaram ao FTC](#) alegando que a coleta de dados de um bilhão de usuários por meio dos novos termos de uso configura violação do *FTC Act*, por "ato enganoso" e "injusto".

Para os cidadãos brasileiros, a mudança dos termos de uso do WhatsApp tem enorme impacto e emaranha-se em outro contexto jurídico, diferente dos EUA. O Brasil é um dos maiores mercados do aplicativo, com 100 milhões de usuários – o equivalente a 10% de toda base de consumidores do WhatsApp, que hoje possui 1 bilhão de usuários no mundo.⁶ É, também, um país com uma das legislações mais avançadas do mundo para uso da Internet e proteção do consumidor. A combinação do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.070/1990) com o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) criou um forte aparato jurídico que protege a vulnerabilidade dos usuários, o direito à transparência e clareza das informações, a proteção dos dados pessoais e a boa-fé nas relações de consumo.

Após o anúncio da mudança dos termos de uso do WhatsApp, o **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)** lançou uma enquete para identificar a percepção dos brasileiros sobre a clareza dos termos de uso e o respeito à privacidade supostamente garantido pelo WhatsApp. A enquete foi disponibilizada online por um período de 14 dias e foi distribuída pelo próprio aplicativo de comunicação. Durante esse período, 2.463 pessoas manifestaram-se sobre três questões específicas: (1) se consideram o termo de uso correto e claro, (2) quais dados que acreditam que será compartilhado com o Facebook a partir de setembro, e (3) qual foi a conduta do usuário diante da obrigatoriedade de escolha do compartilhamento de informações com o Facebook para aprimoramento do serviço.

Os resultados da enquete trazem dados importantes para o debate brasileiro. 61% dos respondentes utilizam o WhatsApp há mais de 3 anos. Das 2.463 pessoas que participaram da enquete, 63% afirmaram que os termos de uso "são injustos", pois acreditam que "o WhatsApp protegia a privacidade" e não tem "como escolher o que quero compartilhar com o Facebook". 25% afirmaram que os novos termos de uso "são confusos", pois não sabem "exatamente o que será coletado e se o Facebook pode ler minhas mensagens no WhatsApp". Apenas 2,8% concordaram que os novos termos "são justos", pois "se o aplicativo é gratuito, a empresa pode coletar todos os dados que quiser". Ou seja, para 88% dos respondentes, os termos de uso não são claros ou não são justos – o que colide com normas do Marco Civil da Internet⁷ e do Código de Defesa do Consumidor⁸, como será explicado adiante.

A enquete do Idec também sugere um cenário de desconhecimento, imprecisão ou desconfiança com relação aos dados que são efetivamente coletados pelo WhatsApp. 72% acreditam que os "dados de geolocalização" são coletados, um número maior do que o "número

⁶ Ver o [anúncio do WhatsApp em fevereiro de 2016](#).

⁷ Lei 12.965/2014.

⁸ Lei 8.078/1990.

e contatos da agenda telefônica" (68%). Curiosamente, quase metade dos respondentes (48%) acredita que o conteúdo das conversas – individuais ou em grupo – serão compartilhados com o Facebook a partir de setembro.

As pessoas que responderam a enquete também parecem mostrar uma postura reativa ao Facebook e WhatsApp. Apenas 12% aceitaram os termos de uso sem ler. 26% dos respondentes adiaram a escolha ao clicar em "agora não" e estão pensando a respeito até o prazo de 25 de setembro. 37% dos respondentes rejeitaram o compartilhamento de informações com o Facebook Inc. e apenas 4% dos respondentes escolheram compartilhar informações com o grupo de empresas controlado por Mark Zuckerberg de modo consciente. Quase 20% afirmam que não foram notificados.

Não há pretensão de cientificidade nos dados produzidos pelo Idec – não usamos o termo pesquisa, mas enquete –, porém eles sugerem que há algo muito errado acontecendo no Brasil. As pessoas estão descontentes com o nível de proteção à privacidade garantido pelo WhatsApp no país. Há enorme confusão e falta de clareza na exposição dos novos termos. No entendimento do Idec, essa percepção reforça a tese de que há violação ao Marco Civil da Internet na imposição dos novos termos de uso aos usuários do WhatsApp no Brasil.⁹

Este relatório está dividido em três partes. Na primeira, detalhamos o modo como a enquete foi realizada e apresentamos seus resultados. Na segunda parte, discutimos quais as violações ao Marco Civil da Internet e ao Código de Defesa do Consumidor que estão ocorrendo neste caso específico (que afeta 100 milhões de brasileiros). Na terceira, sugerimos melhores práticas para o setor privado e estratégias de regulação para o setor público.

O Idec entende que a polêmica em torno dos novos termos de uso do WhatsApp é um caso único para testar a efetividade das regras de proteção dos dados pessoais asseguradas em 2014 no Brasil e apontar para as falhas da abordagem dominante de proteção de privacidade online baseadas em termos de uso "pegar ou largar" e na lógica da notificação e consentimento.¹⁰

⁹ ["Mudança de privacidade do WhatsApp é contra lei, dizem especialistas"](#), UOL Tecnologia, 20/09/2016.

¹⁰ As falhas desse modelo dominante, bem como as tentativas de melhorá-lo por meio da mudança do *opt-out* para o *opt-in* e a apresentação parcial da política de privacidade para que o consumidor efetivamente a compreenda, são amplamente discutidas em NISSEMBBAUM, H. A Contextual Approach to Privacy Online, *Daedalus*, 140(4), October, 2011, p. 32-36.

2. Por que uma enquete sobre privacidade e termos de uso do WhatsApp?

A mudança dos termos de uso do WhatsApp ocorreu no período em que se realizava, no Brasil, o VII Seminário de Privacidade do Comitê Gestor da Internet.¹¹ Apesar do assunto não ter sido discutido no evento, jornalistas direcionaram diversas perguntas aos participantes para saber questões básicas: qual a diferença dos novos termos de uso com o velho? O que será compartilhado? O consentimento dado pelos usuário possibilita o repasse dos dados para terceiros? Como o WhatsApp irá gerar receita a partir de sua ampla base de usuários?

Tais perguntas foram inicialmente levantadas pela mídia,¹² porém geraram pouco debate na esfera pública. Rapidamente, surgiram narrativas de que a mudança de termos de uso se limitava ao compartilhamento de informações da agenda telefônica com o Facebook Inc. e que o usuário tinha plena liberdade de escolher não compartilhar tais dados (*opt-out*). Em 31 de agosto, por meio de um vídeo, o Idec explicou para seus associados qual era o modelo de negócio por trás do compartilhamento de dados dos usuários do WhatsApp com a “família Facebook” e as possíveis colisões da mudança unilateral dos termos de uso com o artigo 7º do Marco Civil da Internet, que define que é “direito do usuário de Internet no Brasil o não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão e acesso a aplicações, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado”¹³.

Antes de realizar qualquer ação perante a Secretaria Nacional do Consumidor – órgão responsável pelo recebimento de denúncias, instauração de inquéritos para apreciação de delitos contra consumidores e combate de infrações que violem interesses difusos e coletivos dos consumidores¹⁴ –, o Idec optou pela realização de uma enquete sobre os termos de uso do aplicativo para melhor a “percepção sobre a grau de conhecimento do usuário sobre seus direitos e sobre como funciona a coleta de dados do WhatsApp”¹⁵.

A enquete não tem a pretensão de ser uma pesquisa científica, tampouco quer inferir a percepção dos brasileiros sobre a privacidade do WhatsApp. Não há um grupo amostral previamente definido ou métodos estatísticos para garantir que os 2.500 respondentes sejam representativos do todo. O Idec não pretende afirmar que os resultados da enquete mostram a percepção geral dos brasileiros. O objetivo do Idec foi a de realizar uma enquete que tivesse

¹¹ Ver sítio do CGI.br sobre o evento.

¹² “WhatsApp muda termos de uso para preparar versão empresarial”, *Jornal Valor Econômico*, 25/08/2016.

¹³ “Dados do WhatsApp para o Facebook: entenda como isso afeta você”, *Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor*, 31/08/2016.

¹⁴ Ver Título VI (“Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”) da Lei 8.078/1990.

¹⁵ “Idec lança pesquisa sobre privacidade no WhatsApp”, *O Globo*, 09/09/2016.

objetivos pedagógicos e políticos. O fato do usuário responder uma enquete sobre seus direitos, sobre sua percepção de justiça com relação à coleta de dados em uma tecnologia cotidiana e sobre o funcionamento do WhatsApp já tem um potencial transformador de criação de "consciência jurídica"¹⁶. Isso importa muito em um contexto onde luta-se há cinco anos, sem sucesso e sem ampla participação popular, para criação de uma lei geral de proteção de dados pessoais no Brasil.¹⁷

A enquete sobre os novos termos de uso do WhatsApp ficou online por um período de 14 dias. Ela foi primeiramente divulgada pelo próprio aplicativo por meio das redes de contato dos colaboradores do Idec, em um método não controlado de fluxos livres (colaboradores enviaram para seus grupos de amigos e familiares, que repassaram para seus contatos sem qualquer tipo de monitoramento ou estudo controlado dos caminhos pelos quais a mensagem circulou). Além das notas de divulgação feitas pelo Globo e pelas mídias especializadas, a enquete foi comentada em uma matéria da Revista Época (14/09)¹⁸ e uma reportagem do UOL Tecnologia (20/09)¹⁹. A campanha de divulgação da enquete também contou com apoio do Procon Paulistano.

Os respondentes tinham a opção de responder a enquete de modo anônimo, por *default*. A identificação era opcional e 49,2% por respondentes optaram pela identificação e recebimento de materiais do Idec sobre direitos digitais. O texto de apresentação da enquete era o seguinte:

"O WhatsApp é o aplicativo de troca de mensagens mais popular do Brasil, com quase 100 milhões de usuários. O serviço é gratuito, gerenciado pela empresa Facebook Inc. desde 2014.

Em agosto de 2016, ao anunciar seus novos termos de uso, o Whatsapp quebrou sua promessa original de não coletar informações pessoais dos usuários. Entre outras

¹⁶ COWAN, D. Legal consciousness: some observations. *The Modern Law Review*, v. 67, n. 6, p. 928-958, 2004 (explicando a consciência jurídica enquanto percepção subjetiva do direito e de justiça/injustiça em questões cotidianas).

¹⁷ Sobre os argumentos em defesa de uma lei específica de proteção de dados pessoais no Brasil, ver: DONEDA, D. A proteção de dados pessoais como um direito fundamental, *Espaço Jurídico: Journal of Law*, 12(2), 2011, p. 91-108. VENTURINI, J.; LOUZADA, L. [A regulamentação da proteção de dados pessoais no Brasil e na Europa: uma análise comparativa](#), 3º Simpósio Internacional LAVITS, Rio de Janeiro, Maio, 2015, p. 22-39. MONCAU, L.; MACIEL, M. [Contribuição do Centro de Tecnologia e Sociedade da FGV Direito Rio ao debate público sobre o Anteprojeto de Lei de Proteção de Dados Pessoais](#). Fundação Getúlio Vargas, 2015. GPOTAI, [Xeque-mate: o tripé da proteção de dados pessoais no jogo de xadrez das iniciativas legislativas no Brasil](#). GPOTAI/USP. 2016. ZANATTA, R. [A Proteção de Dados Pessoais entre Leis, Códigos e Programação: os limites do Marco Civil da Internet](#), in *Direito & Internet III: Marco Civil da Internet*. Quartier Latin, 2015, p. 447-470. BIONI, B.; MONTEIRO, R. [O Brasil caminha rumo a uma Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais?](#), *Carta Capital*, 25/05/2016.

¹⁸ Paula Soprana, ["Poder Público pode, em última hipótese, suspender atividades do Whatsapp"](#), *Revista Época*, 14/09/2016.

¹⁹ ["Mudança de privacidade do WhatsApp é contra lei, dizem especialistas"](#), *UOL Tecnologia*, 20/09/2016.

coisas, a nova política prevê o compartilhamento de dados com o Facebook. Clique aqui para saber mais detalhes.

A mudança tem sido criticada no mundo todo por quebra de expectativa legítima do consumidor.

Você acha isso correto?

O Idec preparou esse questionário para entender a percepção dos usuários brasileiros sobre o tema. É anônimo e leva dois minutos para respondê-lo. São apenas 6 perguntinhas."

A enquête foi formada por cinco perguntas, a partir das quais o respondente deveria escolher sua resposta a partir de uma lista de opções. Tais perguntas eram:

- 1. Qual sua faixa etária?*
- 2. Há quanto tempo você usa o WhatsApp?*
- 3. O que você achou dos novos termos de uso do WhatsApp?*
- 4. A partir de setembro, o que você acha que será compartilhado pelo WhatsApp com o Facebook?*
- 5. O que você fez ao ser notificado sobre os novos termos de uso?*

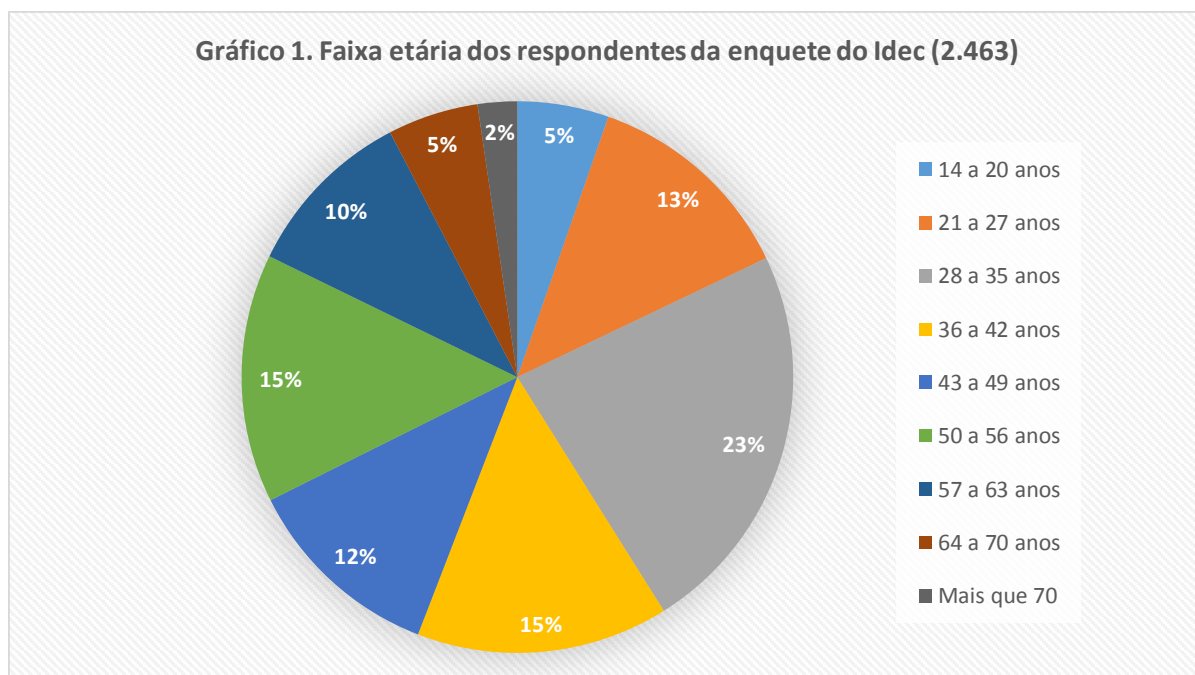
As opções para cada pergunta e as respostas serão detalhadas a seguir. Elas podem fomentar inúmeros debates sobre a confusão dos termos de uso do WhatsApp, a desconfiança dos usuários com relação às promessas do Facebook e o desconforto dos brasileiros com relação à escolha limitada do que compartilhar proporcionada pelos novos termos de uso.

2.1 Resultados: idade e tempo de uso

O primeiro dado coletado pelo Idec refere-se à idade do respondente. A divisão entre ciclos de 7 anos permite uma análise mais adequada das variações de percepção de justiça por segmentação de idade – investigar, se existe uma variação significativa entre jovens (14 a 20 anos) e idosos (mais que 70 anos), por exemplo.

O maior número de respondentes está na faixa de 28 a 35 anos de idade (23% dos respondentes). O segundo maior grupo etária consiste de pessoas de 36 a 42 anos de idade

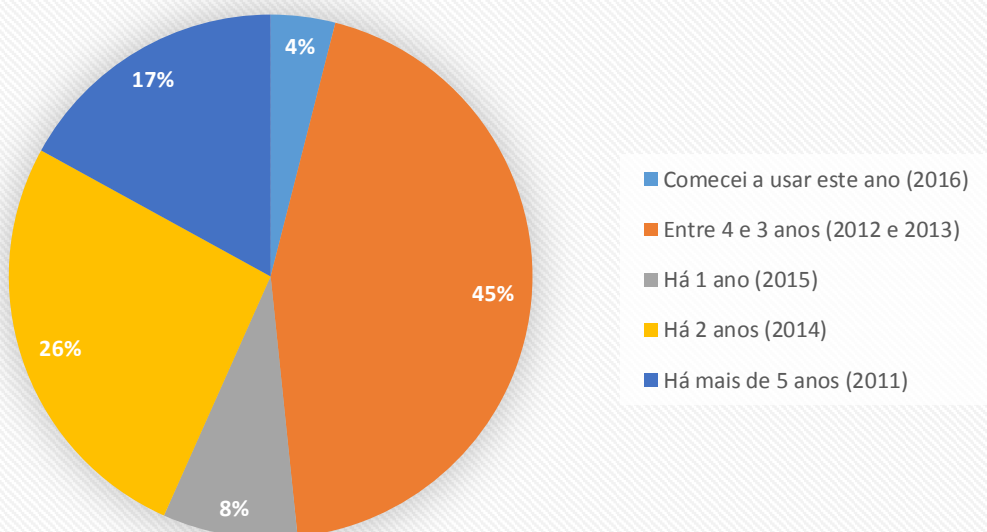
(15%). Jovens e idosos são os que menos participaram da enquete, com 132 respostas (5%) e 57 (2%), respectivamente.²⁰



O segundo dado evidencia que os respondentes da enquete são usuários do WhatsApp há vários anos – ou seja, não são novatos nesta tecnologia. 45% dos respondentes afirmaram que usam o aplicativo há 3 ou 4 anos. 26% dos respondentes passaram a utilizar o WhatsApp em 2014. Apenas 4% começaram a utilizar esse ano, um dado que é consistente com a narrativa de estabilização do número de usuários de WhatsApp no Brasil e no mundo.

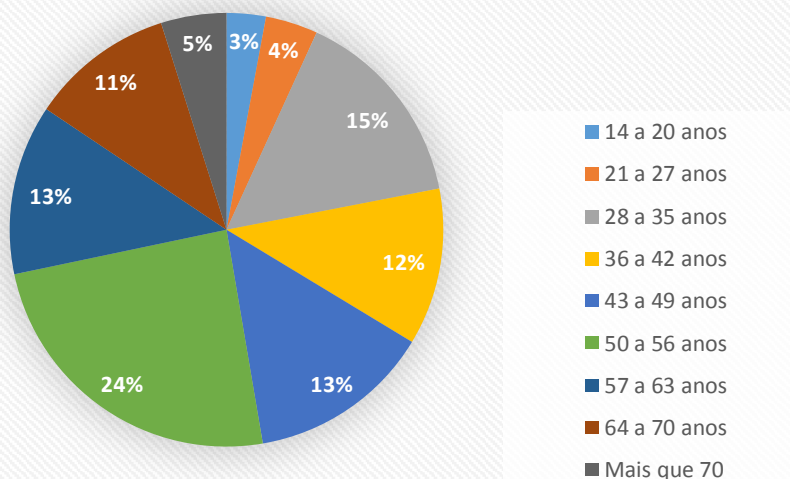
²⁰ A base de associados do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – fundado há 30 anos em São Paulo – é de pessoas com mais de 50 anos de idade. Essa informação sugere que a enquete circulou para um público diverso dos associados do Idec. No entanto, como não houve possibilidade de rastreamento das respostas, não há como comprovar tal hipótese.

Gráfico 2. Tempo de utilização do WhatsApp dos respondentes (2.463)



Desmembrando os dados, verifica-se que a faixa etária de quem utiliza o WhatsApp há mais de três anos não diverge da faixa etária geral dos respondentes, explicada no gráfico 1. O dado relevante é que, dentre aqueles que utilizam o WhatsApp há apenas um ano e que responderam a enquete, a maioria compõe-se de pessoas mais velhas. Apenas 4% dos respondentes que usam o WhatsApp há um ano têm de 14 a 20 anos de idade. 24% dos respondentes recém chegados ao aplicativo têm de 50 a 56 anos de idade. 13% estão na faixa dos 57 a 63 anos.

Gráfico 3. Faixa etária dos respondentes que usam o WhatsApp há 1 ano (205)



Se somados os respondentes com mais de 50 anos que usam o WhatsApp há apenas um ano, temos o número de 53%. Como era de esperar, a adoção de novas tecnologias ocorre primeiro com o público jovem e, gradativamente, vai absorvendo o público mais velho. Longe de querer comprovar cientificamente essa afirmação, sugerimos mais pesquisas sobre esse fenômeno no Brasil.²¹ Conforme demonstrado pela pesquisa TIC Domicílios 2015 do Cetic.br, a utilização da Internet no celular é muito maior no público mais jovem. 87% dos jovens de 16 a 24 anos afirmaram que usaram a Internet no celular nos últimos três meses, ao passo que apenas 13% dos idosos de 60 anos ou mais afirmaram que utilizaram Internet no aparelho de telefonia móvel.²² Parece plausível – e até trivial – afirmar que os idosos usam menos a Internet no celular e passaram a utilizar o WhatsApp mais tarde que os jovens.

Nos próximos tópicos, analisaremos os dados relacionados à percepção dos respondentes com relação aos termos de uso e quais dados (pessoais ou metadados) que os respondentes acreditam que será coletado e compartilhado com as empresas do grupo Facebook Inc. a partir de Setembro.

²¹ Ver, como exemplo: <http://www.pewinternet.org/2014/04/03/older-adults-and-technology-use/>

²² Conferir os dados do [Cetic.br](http://www.cetic.br) (2016).

2.2 Resultados: percepção de justiça e compreensão

O dado mais relevante da enquete do Idec é a percepção dos respondentes com relação aos novos termos de uso do WhatsApp. A pergunta feita pelo Idec no questionário online foi: *O que você achou dos novos termos de uso do WhatsApp?*

O questionário colocava como primeira opção a resposta “são justos, pois se o aplicativo é gratuito a empresa pode coletar todos os dados que quiser” – um raciocínio de senso comum. A segunda opção era “são confusos, pois não sei exatamente o que será coletado e se o Facebook pode ler minhas mensagens no WhatsApp”. Somente a terceira opção de resposta propunha uma percepção de injustiça, ao dizer “são injustos, pois acreditava que o WhatsApp protegia a privacidade e não tenho como escolher o que quero compartilhar com o Facebook”. As últimas opções – quarta e quinta – eram “não tenho opinião formada, mesmo sabendo do conteúdo” e “ainda não li e não sei do que se trata”.

Os dados mostram uma percepção generalizada de injustiça por parte dos respondentes com relação aos novos termos de uso do WhatsApp. 63,5% afirmaram que os termos são injustos e que não há opção de escolha do que compartilhar, precisamente, com o Facebook Inc. 25,7% afirmaram que os termos são confusos, indicando que a empresa não soube explicar, de forma didática e compreensível, o que será compartilhado a partir de setembro.



Surpreendentemente, apenas 2,8% dos respondentes afirmaram que os termos são justos. Isso reforça a crítica feita por pesquisadores como Helen Nissenbaum de que a escolha do “uso gratuito” em troca da “livre coleta” não é uma troca comercial livre e de agentes racionais, como diz a teoria econômica aplicada ao campo da privacidade. As pessoas sentem-se compelidas a aceitar os termos de uso em razão da pressão social em torno do uso de uma tecnologia (grande uso por outros, perdas de oportunidades e exclusão pela não utilização) e frustram-se pela ideia de que, sozinhas, não podem fazer nada a respeito, a não ser clicar e aceitar os termos.²³

No caso dos novos termos de uso do WhatsApp, o dado da enquete sugere frustração por parte dos usuários brasileiros e *quebra de expectativas legítimas* com relação à privacidade.²⁴ Apesar da inexistência de uma teoria robusta sobre “expectativas legítimas” aplicada ao campo da privacidade no Brasil – tal como existente nos EUA e nas decisões da *Federal Trade Commission* –, o Superior Tribunal de Justiça tem construído uma interpretação de que a proteção da legítima expectativa, pauta-se, entre outras, pela vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC), que pode ser agravada pelo desconhecimento das condições do contrato; e pela boa-fé (art. 4º, III, do CDC). Em uma decisão recente, de maio de 2016, envolvendo a *Google Brasil Internet Ltda.*, o ministro Marco Aurélio Bellizze (STJ) afirmou que “não se pode olvidar a cediça incidência do CDC [Código de Defesa do Consumidor] aos serviços prestados por meio da internet. (...) Desse modo, ainda que se trate de fornecimento de serviços sem contraprestação financeira direta do consumidor, o fornecedor do serviço virtual não se exime da entrega da prestação em conformidade com a legítima expectativa consumerista, atraindo por analogia a incidência do art. 20 do CDC”²⁵. Para o ministro do Superior Tribunal de Justiça, “não se ignora que as regras do CDC, pensadas no início dos anos 1990, têm redação por vezes imperfeitas para a compreensão imediata de questões da dinâmica era digital, no entanto, sua interpretação teleológica fornece instrumentos suficientes para sua adequada aplicação”. Diante de expectativa legítima frustrada do consumidor, o fornecedor tem “obrigação de entregar

²³ NISSEBAUM, H. A Contextual Approach to Privacy Online, *Daedalus*, 140(4), October, 2011, p. 35-36.

²⁴ Nos EUA, esse pode ser um dos fundamentos fáticos para comprovar um *deceptive act*. Para acadêmicos como Daniel Solove e Woodrow Hartzog, existe uma robusta jurisprudência construída pela *Federal Trade Commission* com relação às expectativas legítimas do consumidor com relação à privacidade: “The FTC has developed a theory of deception that not only includes broken promises of privacy and security, but also a general theory of deception in obtaining personal information and deception due to insufficient notice of privacy-invasive activities”. SOLOVE, D.; HARTZOG, W. The FTC and the new common law of privacy. *Columbia Law Review*, v. 114, 2014, p. 628.

²⁵ Superior Tribunal de Justiça, [REsp 1582981, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze](#), 10 de maio de 2016.

serviço adequado à sua finalidade como o dever de reexecução para correção das falhas existentes”²⁶.

O dado sobre o número de pessoas confusas (25% dos respondentes) – que entra em colisão com a afirmação do WhatsApp de os “Termos e Política de Privacidade atualizados estão mais fáceis de compreender”²⁷ – tem conexão direta com a pergunta 4, que investigou a percepção dos respondentes sobre quais dados seriam coletados pelo WhatsApp. A pergunta dizia: *A partir de setembro, o que você acha que será compartilhado pelo WhatsApp com o Facebook?* Para essa pergunta, o respondente podia marcar várias respostas.

As opções de resposta, tal como apresentadas na enquete eram: “os dados de geolocalização (de onde acesso)”, “informações do sistema operacional (com qual aparelho acesso)”, “os dados de conexão do aplicativo (quanto tempo estou conectado)”, “meu número e os contatos de minha agenda telefônica”, “o conteúdo das minhas conversas (em grupo ou individuais)” e “não sei/não consigo opinar”.

As respostas dos 2.463 respondentes mostram um quadro de confusão com relação à coleta de metadados, dados de conexão e o próprio conteúdo das comunicações do WhatsApp – supostamente protegidos por um sistema de “criptografia ponta-a-ponta” anunciado em abril de 2016²⁸. A ampla maioria dos respondentes (76%) acredita que os dados de geolocalização serão coletados pelo WhatsApp e compartilhados com as empresas do grupo Facebook Inc. Essa percepção é correta, considerando que os novos termos de uso possuem cláusulas de coleta de dados de geolocalização.²⁹ Para 68% dos respondentes, o WhatsApp irá coletar o número do telefone e as informações da agenda telefônica do usuário. Somente 57% dos respondentes estão cientes da coleta de informações sobre qual o tipo de aparelho, ao passo que 61% dos respondentes afirmaram que os dados de conexão do aplicativo serão coletados.³⁰

²⁶ Idem.

²⁷ https://www.whatsapp.com/legal/?l=pt_br#key-updates

²⁸ ZANATTA, R. *Nota Técnica sobre Criptografia do WhatsApp*, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, 2016.

²⁹ Diz o novo termo de uso (25/08/2016): “Coletamos dados sobre a localização do dispositivo caso você utilize os recursos de localização, tais como quando você decide compartilhar sua localização com seus contatos, conferir locais próximos a você ou os locais que foram compartilhados com você e também com o intuito de diagnosticar e solucionar problemas, por exemplo, se houver problemas no recurso de compartilhamento de localização de nosso aplicativo”.

³⁰ Os novos termos de uso passam a coletar todo esse conjunto de dados: “Coletamos dados específicos sobre o dispositivo quando nossos Serviços são instalados, acessados ou utilizados por você. Isso inclui dados como modelo de hardware, dados do sistema operacional, dados sobre o navegador, endereço de IP, dados sobre a rede móvel, incluindo o número do telefone, e identificadores do dispositivo”.

Gráfico 5. Percepção dos respondentes sobre quais dados serão coletados pelo WhatsApp (2.463)



Parece evidente que os respondentes não estão integralmente cientes do conjunto de informações que passam a ser coletadas pelos novos termos de uso do WhatsApp – incluindo o compartilhamento dessas informações com o conjunto de empresas do grupo Facebook Inc. Isso inclui, também, informações sobre *como alguém usa o WhatsApp* e não somente o tempo de conexão. O novo termo de uso diz: “coletamos dados de serviços, diagnóstico e desempenho. Isso inclui informações sobre suas atividades (por exemplo, como nossos Serviços são usados, *como é sua interação com outros usuários durante a utilização de nossos Serviços*, etc.), arquivos de registro, além de registros e relatórios de diagnóstico, falhas, website e desempenho”.

Nós esperávamos esse tipo de desconhecimento pois o foco da mídia especializada concentrou-se no compartilhamento de informações da agenda telefônica de usuários do WhatsApp ao Facebook. Essa narrativa é errada em duas frentes. Primeiro, pois o compartilhamento de agenda telefônica é um ponto menor, diante da coleta de todo o conjunto de dados e informações que passam a ser coletados (se você usa Android ou iPhone, quanto custa seu aparelho, quais horários você se conecta, quais locais você frequenta com o WhatsApp ligado, qual a rede de pessoas que você se conecta, qual o padrão de consumo das pessoas conectadas com você, etc). Segundo, pois o compartilhamento não será feito somente com a rede social Facebook, mas sim com todas as empresas do grupo econômico Facebook Inc., o que inclui empresas especializadas em propaganda direcionada, análise

comportamental e segmentação de clientes para revenda dessas informações para terceiros (setor de comércio e serviços que passará a utilizar o WhatsApp de forma massiva):

“Como parte desta família [de empresas], o WhatsApp recebe e compartilha dados com os demais membros. Podemos usar os dados fornecidos por eles e eles podem usar os dados compartilhados por nós para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos Serviços e as ofertas deles. Isso inclui a ajuda no aprimoramento dos sistemas de infraestrutura e entrega, a compreensão de como nossos Serviços ou os serviços deles são usados, a proteção dos sistemas e o combate a spam, abuso ou atividades que violem o uso lícito destes”.

Para todos esses dados – potencialmente monetizáveis dentro da cadeia de empresas do grupo Facebook e relacionados a uma pessoa identificável a partir de técnicas avançadas³¹ – não existe a opção de escolha (*opt-in* ou *opt-out*). Trata-se de um caso de consentimento forçado para um grupo de 1 bilhão de pessoas no mundo – provavelmente algo inédito na história da tecnologia e do direito à privacidade.

O dado surpreendente, no entanto, é que 48% dos respondentes afirmaram que o conteúdo da comunicação será coletado e compartilhado com empresas do grupo Facebook Inc. Isso demonstra uma situação muito peculiar de desconhecimento do sistema de criptografia ponta-a-ponta ou de completa desconfiança com relação ao que foi anunciado pelo WhatsApp em 2016:

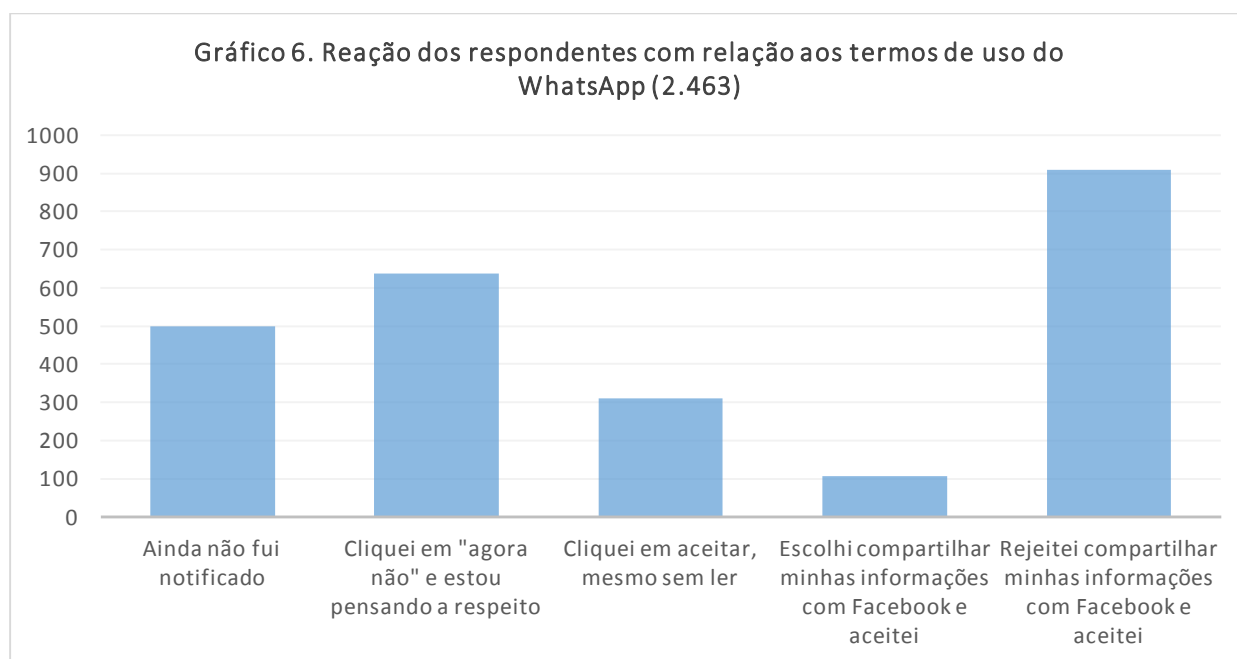
“Suas mensagens são suas e nós não podemos lê-las. Implementamos privacidade, criptografia de ponta-a-ponta e outras ferramentas de segurança no WhatsApp. Nós não mantemos suas mensagens após o envio das mesmas. Quando elas estão criptografadas de ponta a ponta, nós e terceiros, não podemos lê-las de maneira alguma”.

A enquête, por fim, avaliou a reação dos respondentes diante dos termos de uso do WhatsApp. A quinta pergunta dizia: *O que você fez ao ser notificado sobre os novos termos de uso?*

³¹ Um relatório da American Civil Liberties Union é esclarecedor nesse sentido: “Limited privacy protections for metadata may have made sense decades ago when technology to collect and analyze data was virtually nonexistent. But in today’s “big data” world, non-content does not mean non-sensitive. In fact, new technology is demonstrating just how sensitive metadata can be: how friend lists can reveal a person’s sexual orientation, purchase histories can identify a pregnancy before any visible signs appear, and location information can expose individuals to harassment for unpopular political views or even theft and physical harm”. American Civil Liberties Union. [Metadata: piecing together a privacy solution](#). ACLU, California, 2014.

A primeira opção de resposta era “cliquei em aceitar, mesmo sem ler”. A segunda era “cliquei em *agora não* e estou pensando a respeito”. A terceira opção dizia “escolhi compartilhar minhas informações com Facebook e aceitei”. A quarta era “rejeitei compartilhar minhas informações com Facebook e aceitei”. Por fim, havia a opção “ainda não fui notificado”.

Os resultados mostram 25,9% dos respondentes não decidiram o que fazer e estão evitando a escolha até o prazo final. O número de pessoas que escolheu compartilhar informações com o Facebook e aceitou o termo de uso é baixo: apenas 4,4% dos respondentes. Dos 2.463 respondentes, 37% optaram por rejeitar o compartilhamento de informações e aceitar o termo de uso. 12,6% admitiram que não leram os termos de uso e aceitaram os novos termos contratuais impostos pelo WhatsApp. Curiosamente, 20,3% dos respondentes afirmaram que não foram notificados.



Não pretendemos afirmar, com os dados da enquête, que os brasileiros estão rejeitando massivamente os termos de uso do WhatsApp como forma de protesto. É evidente que o respondente que opta, conscientemente, em responder um questionário online sobre o assunto já demonstra algum interesse sobre a questão e provavelmente tem algum grau de conscientização sobre seus direitos digitais.

Os dados da enquete, no entanto, reforçam ideia de que existe algo errado com os termos de uso do WhatsApp – algo perceptível para os respondentes da enquete do Idec. O problema mais grave é o fato de o WhatsApp não garantir a escolha livre e informada sobre os processos de coleta, processamento e repasse para outras empresas de dados relacionados ao modo de uso do WhatsApp, registros de conexão e geolocalização. No termo de uso anterior, o WhatsApp deixava claro que não coletava tais dados.³² Mas agora a decisão empresarial mudou e a única escolha dada ao consumidor é limitada: restringe-se à escolha do compartilhamento dos dados de agenda telefônica – o que não é o ponto principal dos novos termos de uso. Para todos os outros dados, não há escolha. O que há é um consentimento forçado. É “pegar ou largar” – o que deve ser coibido se formos levar a sério a ideia de um “direito fundamental à proteção de dados pessoais”³³.

O segundo problema é que a forma como essas mudanças foram informadas ao consumidor. A tela que informa sobre os novos termos de uso do WhatsApp apresenta um enorme botão com a palavra “aceitar”, desestimulando o usuário a ler os termos de uso e desmarcar a opção de compartilhamento. A mudança foi propositalmente programada para ter a coleta de dados *por default*, obrigando um processo de saída (*opt-in*).³⁴ Ao invés de apresentar os termos de uso para leitura *antes da mostrar a tela com a opção de aceite* – como recomendado por pesquisadores que realizaram estudos sobre padrão comportamental diante de termos de uso e políticas de privacidade³⁵ –, o WhatsApp fez o contrário. Dificultou o processo de leitura dos termos de uso e induziu a coleta de dados de modo supostamente legal. Descumpriu, em muito, a ideia de *privacy by design*.³⁶

³² MILAGRE, J. [Questões jurídicas sobre a mudança nos termos de uso do WhatsApp](#), *Jornal JCNET*, 31/08/2016: “Na antiga política do WhatsApp este deixava claro em uma seção ‘Informações que o WhatsApp não coleta’, o dados que não capturava como e-mails, endereços, dados de localização dentre outros. Na nova política, esta seção foi suprimida, sendo que agora a aplicativo não tem mais nenhuma restrição para coletar outros dados e metadados de usuários”.

³³ MENDES, L. O direito fundamental à proteção de dados pessoais, *Revista do Direito do Consumidor*, ano 20, n. 79, jul/set., 2011.

³⁴ Dentre os respondentes do questionário, um grande número (37%) fez esse processo de saída, talvez influenciado pela ampla divulgação da mídia.

³⁵ Um dos estudos mais importantes é o feito por Nili Steinfeld, da Universidade de Jerusalem. Em um estudo controlado, ele demonstrou que “quando uma política de privacidade é apresentada por *default*, participantes tendem a ler de modo mais cuidadoso, ao passo que quando a opção de aceitar sem ler o termo de uso é apresentada, a maioria dos participantes pula a leitura da política”. STEINFELD, N. [“I agree to the terms and conditions”: \(How\) do users read privacy policies online? An eye-tracking experiment](#). *Computers in Human Behavior*, v. 55, 2016, p. 992-1000.

³⁶ “A ideia de *privacy by design* impõe uma cooperação tecnológica e boas práticas para implantar um sistema de informação que assegure o conhecimento sobre a coleta, tratamento e transferência dos dados, colhendo o consentimento do usuário”. LIMA, C.; BIONI, B. A proteção dos dados pessoais na fase da coleta”, in: *Direito & Internet III: Marco Civil da Internet*, Quartier Latin, 2015, p. 279.

Na próxima seção, enfrentaremos rapidamente essa questão: o que há de ilegal com o modo como os novos termos de uso do WhatsApp foram impostos aos 100 milhões de brasileiros?

3. A colisão dos termos de uso com o Marco Civil da Internet

Diferentemente dos Estados Unidos da América e do Reino Unido, o Brasil possui uma legislação extremamente avançada para definição de direitos para uso da Internet, incluindo os direitos fundamentais daqueles que utilizam provedores de aplicações de Internet como o WhatsApp.³⁷ O que torna o caso dos novos termos de uso do WhatsApp especialmente interessante no Brasil é a colisão frontal com dispositivos do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), mesmo que não exista uma lei geral de proteção de dados pessoais aprovada no país.

Há, em especial, duas colisões que merecem ser investigadas por autoridades públicas – incluindo a Secretaria Nacional do Consumidor e o Ministério Público Federal. Uma relacionada à ausência de consentimento livre e outra relacionada à falta de clareza das informações sobre tratamento e proteção de dados pessoais.

3.1 Ausência de consentimento livre para fornecimento de dados pessoais a terceiros

O Marco Civil da Internet tem uma estrutura lógica bem construída. Em sua base principiológica, no artigo 3º, ele concilia a promoção da livre iniciativa com a proteção do consumidor. Combina, também, a liberdade de expressão com a proteção da privacidade. Estabelece, também, a “proteção dos dados pessoais” como princípio do uso da Internet no Brasil (Art. 3º, III). No Capítulo II, o Marco Civil da Internet define os “direitos e garantias dos usuários”. No artigo 7º, assegura-se o seguinte direito:

*“Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:
VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de*

³⁷ “O Marco Civil é hoje reconhecido no Brasil e no exterior como um modelo promissor para a relação entre direito e tecnologia”. LEMOS, R. Uma breve história da criação do Marco Civil, in: *Direito & Internet III: Marco Civil da Internet*, Quartier Latin, 2015, p. 100.

internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;”

Por trás deste artigo reside uma teoria do direito civil do “direito à autodeterminação informativa”, disseminada no Brasil a partir dos estudos pioneiros de Danilo Doneda.³⁸ Essa teoria, também divulgada na Europa por Stefano Rodotà, defende uma visão de liberdades positivas e ampliação da autonomia do sujeito no conhecimento, controle, endereçamento e interrupção de fluxos de informação relacionados a sua pessoa. A tutela da privacidade ganha então outro sentido do que tradicionalmente pensado no século XX: ao invés de ser oferecer remédios jurídicos para violações da vida íntima, ela passa a configurar molduras regulatórias de limitação do tratamento de dados e “atribuição de poder ao indivíduo para que possa controle o fluxo desses dados”³⁹.

O Marco Civil da Internet avança na proteção dos dados pessoais ao garantir o “princípio ao consentimento”, segundo o qual o processamento de dados depende de *consentimento livre, expresso e informado* (Art. 7º, VII).

No caso do WhatsApp, a violação do Marco Civil parece ocorrer justamente neste ponto. O WhatsApp pretende fazer o repasse de dados pessoais a terceiros. Isso está expresso nos textos oficiais da empresa. Ela circulará os dados dos usuários do WhatsApp para empresas especializadas em publicidade comportamental e outros negócios. Independentemente das empresas fazerem parte de um mesmo conglomerado empresarial (*Facebook Inc.*), devemos interpretar esse repasse como *para terceiros* – pois as próprias finalidades do tratamento de dados serão outras (não mais relacionadas à “melhoria da experiência de uso”, mas outros usos comerciais no campo de “análise de dados”).

O consentimento, no entanto, não é livre. A única opção de escolha livre e informada é a do compartilhamento de informações da agenda telefônica para as empresas do grupo *Facebook Inc.* Esse tipo de dado, no entanto, é apenas a ponta do iceberg. O que realmente importa na mudança dos termos de uso do WhatsApp é o conjunto de informações relacionados a uma pessoa identificável – os dados relacionados ao modo de uso do aplicativo, os dados de geolocalização, o endereço I.P., os modos de interação com outros usuários,

³⁸ DONEDA, D. Considerações iniciais sobre os bancos de dados informatizados e o direito à privacidade: in: TEPEDINO, G. *Problemas de Direito Civil-Constitucional*. Renovar, 2000, p. 127-129.

³⁹ MENDES, L. *Privacidade, Proteção de Dados e Defesa do Consumidor: linhas gerais de um novo direito fundamental*. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 68.

registros de conexão de aplicativo, entre outros. Para a coleta *desses dados* não há “consentimento livre”, mas sim “consentimento forçado”.

Ao mudar radicalmente seu modelo de negócios (saindo da lógica de comunicação “pessoa para pessoa” para “empresa para consumidor”), o WhatsApp deveria obter o consentimento livre, expresso e informado para a coleta de dados que não coletava antes. Além de ser uma quebra da expectativa legítima do consumidor com relação à privacidade, o modo como os termos de uso foram impostos falham ao passar no texto do artigo 7º, inciso VII.

3.2 Informações confusas sobre coleta, uso, tratamento e proteção de dados pessoais

Seguindo os princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor de garantia do direito à informação nas relações de consumo (art. 6º, II e III, CDC), o Marco Civil da Internet define que é direito do usuário ter informações claras e completas sobre as formas de processamento dos registros de conexão de aplicação de Internet e sobre o processamento dos dados pessoais:

*“Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:
(...)”*

VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

- a) justifiquem sua coleta;**
- b) não sejam vedadas pela legislação; e**
- c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;”**

Por mais que o WhatsApp e o Facebook argumentem que as informações estão “claras” nos termos de uso de 25 de agosto, é discutível se todos os esforços foram feitos para tornar essas informações claras.

A enquete do Idec mostra que, dos 2.463 respondentes, 25% consideram os termos de uso “confusos”. Não há clareza, pois o WhatsApp insistiu na narrativa de que a grande mudança que está acontecendo é o uso de informações da “agenda telefônica” para compartilhamento com o Facebook.

Não há uma justificativa exaustiva da necessidade de coleta de todo um conjunto de dados – geolocalização, dados relacionados ao tipo de aparelho usado e plataforma, dados das interações realizadas na plataforma, entre outros. O discurso de “aprimoramento dos serviços” mostra-se extremamente vago e oculta o que está por trás deste processo: a geração de análise de dados e de inferências sobre perfis dos usuários, que serão utilizados como produtos em negociações com empresas interessadas em “atingir o maior número de consumidores com a maior eficiência”.

O Idec não está lançando um ataque a tais modelos de negócio e atividades empresariais – eles são legítimos e devem ser estimulados em um ambiente de livre iniciativa e fomento à inovação, tal como garantido pelo Marco Civil da Internet. O que há de problemático é a facilitação do processo de coleta de dados de 100 milhões de usuários do WhatsApp em desrespeito aos princípios do direito consumerista (boa-fé, transparência e direito à informação), abrindo um precedente perigosíssimo para outras empresas de tecnologia de atuação nacional.

O caso do WhatsApp é emblemático pois configura-se em verdadeiro teste de efetividade do Marco Civil da Internet. Se a proteção à privacidade e a proteção dos dados pessoais são, de fato, protegidos pela legislação nacional, o que pode ocorrer quando há descumprimento dessas regras por um grande grupo empresarial em atuação no Brasil? Se as regras da proteção de dados pessoais precisam ser levadas a sério, quais os próximos passos para a tutela efetiva dos direitos coletivos e difusos, em especial o direito à proteção de dados de milhões de usuários? Como aplicar os artigos 11 e 12⁴⁰ do Marco Civil da Internet neste caso concreto?

⁴⁰ Art. 12. Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos arts. 10 e 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:

I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;

II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III - suspensão temporária das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11; ou

IV - proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11.

Parágrafo único. Tratando-se de empresa estrangeira, responde solidariamente pelo pagamento da multa de que trata o caput sua filial, sucursal, escritório ou estabelecimento situado no País.

4. Recomendações do Idec

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor entende que esse é um caso exemplar de violação das regras de proteção de dados pessoais garantidas no Marco Civil da Internet. Trata-se de um caso de extrema relevância para as discussões de direitos coletivos e efetividade do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, considerando que 100 milhões de pessoas estão submetidas às mudanças unilaterais de contratos de prestação de serviço (termos de uso) do WhatsApp e o grupo Facebook Inc.

A enquête realizada no mês de setembro de 2016 pelo Idec – da qual participaram 2.463 pessoas – tem por objetivo subsidiar o debate e ilustrar um sentimento difuso de insatisfação com os termos de uso. Em especial, ela sugere que há grande confusão sobre quais dados são efetivamente coletados e há um sentimento de injustiça/quebra de expectativa com relação à privacidade do WhatsApp.

Diante desses dados e da avaliação das violações do Marco Civil da Internet, **recomendamos ao WhatsApp/Facebook Inc. e às empresas de tecnologia que operam no Brasil:**

- A programação de códigos, softwares e apps para que o não compartilhamento de informações relacionadas à pessoa identificável esteja previamente selecionado (*privacy by default*);
- A programação de códigos, softwares e apps para que exista *escolha informada* sobre os diferentes tipos de dados que podem ser coletados e processados (com a opção de informar consentimento para os diferentes tipos de dados, ao invés do consentimento forçado do tipo “tudo ou nada”);
- A explicação, nos termos de uso, da finalidade legítima de cada tipo de coleta e quais os grupos econômicos que estarão envolvidos em relações comerciais que envolvem a troca desses dados;
- A garantia da continuidade do uso da aplicação de Internet sem compartilhamento de dados nos casos de consumidores que já formaram expectativa legítima de privacidade com base em termos de uso anteriores, mesmo que o serviço tenha funcionalidades reduzidas;
- O respeito ao artigo 7º do Marco Civil da Internet e a garantia de que os termos de uso ofertados no Brasil sejam compatíveis com a legislação brasileira;

Recomendamos aos órgãos do **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor** e ao **Ministério Público Federal**:

- A realização de reunião específica sobre o caso dos novos termos de uso do WhatsApp e a violação do direito dos consumidores no âmbito do Grupo de Trabalho de Telecomunicações da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Cidadania;
- A instauração de inquérito policial civil para apreciação de delito contra os consumidores, com base no Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet, tendo como elementos fáticos a mudança dos termos do uso do WhatsApp e a quebra de expectativa legítima do consumidor;
- A realização de parcerias técnicas com órgãos reguladores de privacidade e autoridades garantidoras de países estrangeiros para cooperação internacional e avaliação das lesões de direito ocorridas neste caso;

Recomendamos, por fim, ao Comitê Gestor da Internet e ao Cetic.br, que integra o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR,:

- A avaliação de possibilidade de realização de pesquisas metodologicamente estruturadas (aos padrões da TIC Domicílios) para mensurar a percepção dos usuários de WhatsApp com relação à privacidade e compreensão dos termos de uso;