



12/06/2026

Fiscalização

ANPD instaura processo contra Claro por compartilhamento irregular de dados com Serasa

Caso sejam comprovados os fatos, a operadora poderá ser multada em até R\$ 50 milhões por infração ou 2% do faturamento da empresa

A [Autoridade Nacional de Proteção de Dados \(ANPD\)](#) instaurou processo administrativo sancionador contra a operadora Claro por possíveis violações à [Lei Geral de Proteção de Dados \(LGPD\)](#). O órgão regulador apura o compartilhamento de dados pessoais de clientes com a Serasa, envolvendo mais de 100 informações por consumidor para o desenvolvimento de modelos de análise de crédito e estudos de mercado.

Entre as irregularidades apontadas pela ANPD estão o compartilhamento excessivo de dados, a falta de transparência aos titulares e dificuldades de acesso ao encarregado de proteção de dados da operadora. A Claro tem prazo de dez dias úteis para apresentar defesa.

Em relação à Serasa, a ANPD instaurou um processo de fiscalização para apurar a transparência de sua política de privacidade e os mecanismos disponibilizados para o exercício dos direitos dos titulares. Caso sejam constatadas irregularidades, a empresa também poderá ser submetida a um processo sancionador.

Limites do tratamento de dados

Para a advogada **Bibianna Peres**, coordenadora da área regulatória e de privacidade e proteção de dados do **Loeser e Hadad Advogados**, a investigação joga luz ao debate sobre a forma como as empresas tratam os dados pessoais dos clientes.

“A recente investigação sobre o compartilhamento de dados entre empresas reacende uma discussão fundamental sobre os limites do tratamento de dados pessoais e a necessidade de transparência nas relações entre empresas e titulares de dados”, afirma.

Bibianna Peres cita a importância da ANPD no cumprimento das diretrizes fixadas pela LGPD. “A apuração pelo órgão regulador reforça a importância de observar princípios centrais da LGPD, como transparência, finalidade e necessidade no tratamento de dados pessoais. O ponto de atenção não é apenas o compartilhamento em si, mas a necessidade de contratos bem fundamentados, o correto uso de bases legais e a adequada informação aos titulares “.

Governança e riscos regulatórios

A advogada também alerta para a necessidade de governança robusta nas empresas. “Para evitar riscos regulatórios e reputacionais, as empresas devem manter uma governança robusta de privacidade, com mapeamento de dados, avaliação de riscos e revisão contínua de suas operações de compartilhamento”, orienta.

Bibianna Peres ressalta ainda que iniciativas envolvendo monetização e compartilhamento de dados exigem cautela. “É essencial que qualquer iniciativa envolvendo monetização, enriquecimento de bases ou compartilhamento de dados passe por uma análise prévia de riscos regulatórios, reputacionais e de privacidade. A conformidade com a LGPD não se resume a evitar sanções, trata-se também de construir confiança, sendo este um dos ativos mais valiosos que uma empresa pode ter”, conclui.

Caso sejam comprovados os fatos, a operadora estará sujeita às sanções do artigo 52 da LGPD, que incluem a possibilidade de aplicação de multa de até R\$ 50 milhões por infração ou até 2% do faturamento da empresa. A Claro recebeu, ainda, um aviso com determinações a serem observadas em seus contratos de compartilhamento de dados — tanto os já em vigor quanto os futuros.

Outro lado

Procuradas pelo **DeJur**, a Claro alegou que “os dados foram utilizados apenas para estudos e análises internas, não foram incorporados a soluções colocadas em mercado e o contrato já não está mais em vigor”. “A Claro reforça seu compromisso com a privacidade, a proteção de dados, a LGPD e a ANPD. A companhia possui programa robusto de governança em privacidade e seguirá colaborando com a agência, prestando os esclarecimentos necessários no âmbito do processo em questão”, diz a nota.

A Serasa esclareceu que não houve “qualquer descumprimento LGPD” e que atendeu rigorosamente todas as exigências legais e regulatórias aplicáveis, tendo o procedimento anterior sido finalizado, sem aplicação de penalidades. “A Serasa Experian informa, ainda, que tomou conhecimento da instauração de processo de fiscalização e novamente apresentará seus esclarecimentos e manifestações, dentro do prazo estabelecido pela autoridade competente. Por fim, a empresa reafirma que cumpre rigorosamente a legislação brasileira e reforça seu comprometimento com as melhores práticas de mercado”.