



## Regulação e Consumo – dados pessoais

Professor: Pietra Quinelato

## Dados pessoais – regulação & consumo

### **Titular de dados pessoais**

- Consumidor

### **Relação de consumo**

- Quem é o consumidor?
  - Vulnerável

### **Código de Defesa Consumidor**

**Art. 2º** Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

**Parágrafo único.** Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.





# Dados pessoais – regulação & consumo

## Contexto

- PROCONs fechados
- Tratamento massivo de dados pessoais de consumidores
- Publicidade direcionada
- Fraudes com dados pessoais (ex. fraudes financeiras)



# Dados pessoais – regulação & consumo

## SENACON

- Decreto nº 7.738 de 2012 - Ministério da Justiça e Segurança Pública
- > 2,5mi conflitos desde o início da pandemia
  - Planejamento, elaboração, coordenação e execução da PNRC
  - Repercussão nacional e interesse geral
  - Promoção e coordenação de diálogos setoriais com fornecedores
  - Cooperação técnica com órgãos e agências
  - Advocacia normativa de impacto para consumidores
  - Prevenção e repressão a infrações

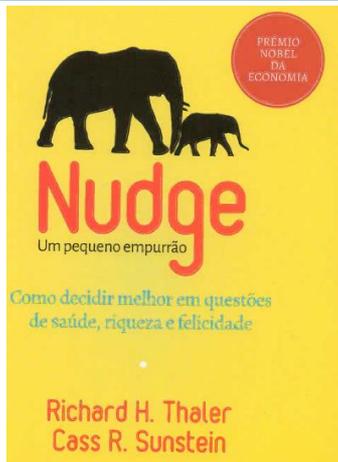
## Como atuar?

Direito do consumidor é **transversal**

Ex. casos de telefonia móvel  
ANATEL, PROCONs e  
SENACON

- Falhas de mercado:  
**transparência**
- Muita informação não é  
informação de qualidade
- **Estímulos** comportamentais  
são a chave: nudges





## Teoria da escolha racional

Maximizar utilidade e bem-estar (ex. Stuart Mill)

## Teoria prospectiva

Daniel Kahnemann e Amos Tversky:

Heurísticas (processos) e vieses (efeitos)

Sistema 1 vs. Sistema 2

- Ancoragem
- Disponibilidade
- Representatividade
- Otimismo
- Aversão à perda
- Status quo



**10%** DESCONTO  
PARA PAGAMENTO À VISTA



# E o que isso tem a ver com dados pessoais?

## Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Art. 45. As hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente.



## Dados pessoais – regulação & consumo

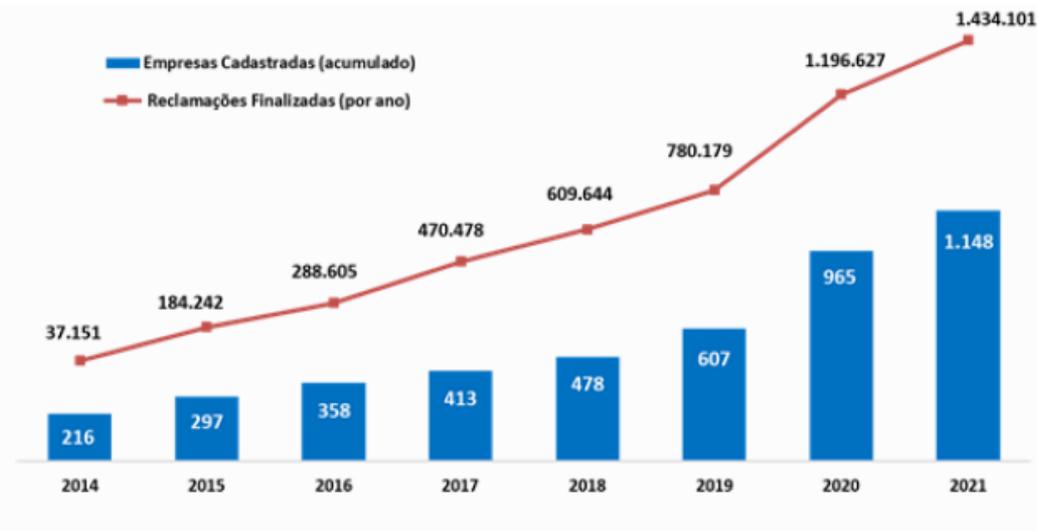
### Iniciativas SENACON

- Consumidor.gov (2014)
  - Mediação
  - ~ 80% de solução (telefonía > 90%)
  - Recorde na pandemia
  - Referência internacional (OCDE)
  - **Portaria 15/20**: cadastro
  - **Portaria 12/21**: obrigatoriedade



- Atuação nacional ou regional com serviços públicos e atividades essenciais
- Plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos;
- Plataformas digitais e marketplaces que realizem a promoção, oferta, venda ou intermediação de produtos próprios ou de terceiros, comercialização de anúncios, publicidade, bem como provedores de conexão, de aplicação, de conteúdo e demais redes sociais com fins lucrativos;
- Agentes econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas no Sindec

### Exemplos de Adesões 2020/2021





## Acordo de Cooperação Técnica ANPD/SENACON

## Dados pessoais – regulação & consumo

### Acordo de Cooperação Técnica com ANPD

- Primeiro acordo da autoridade (início, 2021)
- Compartilhamento de informações sobre casos envolvendo dados pessoais de consumidores
- ANPD auxiliará na interpretação da lei
- Formalização de um Núcleo de Proteção de Dados dentro do CNDC
- Sem recursos financeiros



Uniformização de entendimentos  
Intercâmbio de informações  
Cooperação para fiscalização  
Ações de educação conjuntas  
Estudos e pesquisas



## Ministério da Justiça e Segurança Pública notifica instituição financeira por vazamento de dados pessoais de consumidores

Tweet

 Curtir 0

 Compartilhar

Empresa tem 15 dias para prestar esclarecimentos sobre mais de 160 mil chaves PIX vazadas

**Brasília, 25/01/2022** - A Secretária Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública abriu investigação preliminar para apurar o vazamento de mais de 160,1 mil chaves Pix que estavam sob a guarda da instituição Acesso Soluções de Pagamentos S.A. A empresa tem 15 dias para prestar esclarecimentos e, a partir das informações prestadas, será avaliada a necessidade ou não de instauração de processo administrativo sancionador.

# COMO PROTEGER SEUS DADOS PESSOAIS:

Guia do Núcleo de Proteção de Dados do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor em parceria com a ANPD e a SENACON

## O que fazer em caso de violação aos meus direitos? Quem devo procurar?

Caso seus direitos tenham sido violados, reúna todas as evidências que possui, como e-mails, prints de aplicativos de mensagens, notícias de jornal, comunicação da organização sobre o incidente, entre outras provas. Quando for uma relação de consumo, é possível registrar uma reclamação perante o Consumidor.gov.br e/ou perante as autoridades de proteção e defesa do consumidor, como Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, etc.



## Procure a empresa para solucionar o seu problema

Com o máximo de informações em mãos, procure imediatamente a empresa responsável, informe o ocorrido, anote os dados do atendimento (número de protocolo, orientações recebidas etc.), guarde as mensagens e os e-mails encaminhados. E caso não obtenha a solução para a sua reclamação, procure a autoridade competente para denunciar a violação aos seus direitos. Com esse contato direto com a empresa, é possível que as solicitações do titular dos dados sejam rapidamente atendidas.



# COMO PROTEGER SEUS DADOS PESSOAIS:

Dados do Conselho Nacional de  
Proteção de Dados com a ANPD e a SENACON

## Como funciona o Consumidor.gov.br?

- a. Primeiro, o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no sistema.
- b. O consumidor registra sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo de 10 dias para a manifestação da empresa. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final.
- c. Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.



## Atenção!

Se houver indícios de fraude ou suspeita de roubo de identidade, o titular deve formalizar denúncia, por meio de boletim de ocorrência, perante a autoridade policial competente. Isso pode evitar prejuízos como clonagem de cartões de crédito e débito, invasão a contas de e-mails ou de redes sociais, ou mesmo a utilização da sua identidade para realização de empréstimos não autorizados ou outros tipos de fraude.



## Procons

Você também conta com os Procons, que têm atendimento presencial e eletrônico. Quando a reclamação é apresentada no Procon, a empresa é chamada para esclarecer a demanda, sendo oportunizada audiência de conciliação com o consumidor. Você não precisa estar acompanhado de advogado. Não sendo realizado o acordo, poderá ser aberto um processo administrativo pelo Procon, e a empresa poderá ficar sujeita às penalidades indicadas no Código de Defesa do Consumidor. Caso seja necessário, você pode iniciar um processo perante o Poder Judiciário.



**PROTEJA SEUS DADOS**  
NÃO COMPARTILHE

**CONTATO DE SUPORTE FALSO. CUIDADO!**

- ✓ Desconfie de contatos de suporte não solicitados
- ✓ Não forneça códigos de SMS a contatos de empresas que você não tenha solicitado
- ✓ Configure a privacidade do seu WhatsApp em suas etapas de verificação

Fonte: Alessandro Barreto, Coordenador do Laboratório de Operações Cibernéticas na Seap/MSP

consumidor.gov.br ANPD Ministério Público BRASIL PÁTRIA AMADA BRASIL

**PROTEJA SEUS DADOS**  
NÃO COMPARTILHE

consumidor.gov.br ANPD Ministério Público BRASIL PÁTRIA AMADA BRASIL

**PROTEJA SEUS DADOS**  
NÃO COMPARTILHE

**FIQUE ATENTO!**

**MONITORE REGULARMENTE SEUS DADOS PESSOAIS E VERIFIQUE SE EXISTEM FRAUDES COM SEU NOME**

consumidor.gov.br ANPD Ministério Público BRASIL PÁTRIA AMADA BRASIL

**PROTEJA SEUS DADOS**  
NÃO COMPARTILHE

**FIQUE LIGADO! A FRAUDE ELETRÔNICA:**

- ✓ É cometida por meio de dispositivo conectado ou não à rede de computadores
- ✓ Com ou sem a violação de mecanismo de segurança
- ✓ Com a utilização de programas ou por qualquer outro meio fraudulento análogo

Fonte: Alessandro Barreto, Coordenador do Laboratório de Operações Cibernéticas na Seap/MSP

consumidor.gov.br ANPD Ministério Público BRASIL PÁTRIA AMADA BRASIL



# Dados pessoais – regulação & consumo

## Outras ações da SENACON em PD

- Política de Privacidade do WhatsApp (SENACON, ANPD, CADE e MPF (fev/21)
- Notificação do grupo Facebook por apagão (out/21)
- Plataforma econsumer (set/20)
- Nota Técnica sobre OpenBanking



## Dados pessoais – regulação & consumo

### E a competência?

- Sanções da LGPD
- Sanções do CDC

### É possível a cumulação?

- Autorização específica para atuar com o MCI em casos de créditos consignados
  - Parecer do Secretário Geral da União
- Todas as instituições financeiras foram sancionadas

### Segurança jurídica

## Dados pessoais – regulação & consumo

Case: **DECOLAR.COM**

Olimpíadas 2016 – Rio de Janeiro

- Preços e vagas em hotéis disponíveis para IPs localizados na Argentina e mais caros ou inexistentes para IPs no Brasil



## Dados pessoais – regulação & consumo

ANPD

IDEC

Ministério  
Público

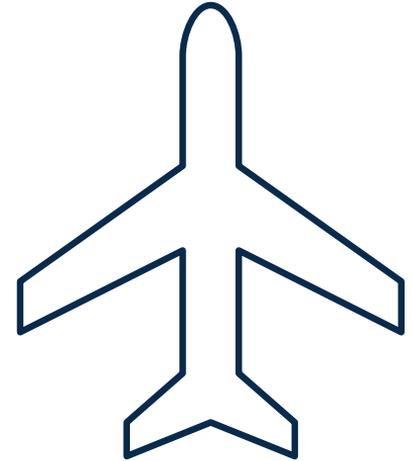
PROCONs

Titulares

SENACON



**São dados pessoais?**  
**Há violação à LGPD?**  
**Há violação de consumo?**  
**É a mesma violação?**  
**Posso cumular sanções?**  
**Quais os fundamentos?**



## Dados pessoais – regulação & consumo

Case: **DECOLAR.COM**

**Geoblocking & Geopricing**

### **SENACON**

Notificação nº  
97/2016/CCTSENACON/CGC  
TSA/DPDC/SENACON  
Ofício nº 264/2016/CCT-  
SENACON/CGCTSA/DPDC/S  
ENACON-MJ

### **MPRJ**

Inquérito Civil 347/2016-  
0004691124  
Ação Civil Pública nº  
0018051-27.2018.8.19.0001,  
7ª Vara Empresarial RJ



# Obrigada!

Pietra Quinelato  
@pietraquinelatoadv  
pdq@muradpma.com