

# **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DIREITOS FUNDAMENTAIS DOS CONSUMIDORES**

Prof. Dr. Rafael A. F. Zanatta

**Semana do Consumidor**

Procon Maringá, 10/03/2025

# AGENDA

Por que temos um  
direito à proteção de  
dados pessoais?

Como o sistema de  
justiça tem  
reconhecido esse  
direito?

Como integrar a defesa  
do consumidor com a  
proteção de dados  
pessoais?



- Codiretor da **Data Privacy Brasil** (organização civil de direitos digitais)
- Graduado na UEM. Mestre e Doutor pela USP. Pesquisador de Pós-Doutorado na USP.
- Foi coordenador do programa de direitos digitais do **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)** e atuou junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para aprovação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) entre **2015 e 2018**
- Articulou com Procon São Paulo, Procon Porto Alegre, Procons Brasil a manutenção de **regras mais protetivas aos consumidores** na reforma do Cadastro Positivo e na LGPD
- Fez parte do Grupo de Trabalho de Tecnologia e Consumo do Ministério da Justiça em 2016

# PARA OUVIR



# PARA SE INFORMAR NO INSTA



# O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?

The image illustrates the concept of personal data by showing the metadata of a photo. On the left, an iPhone displays a photo of a man with a headband. On the right, the same iPhone shows the photo's metadata page. Red lines connect specific metadata fields to a list of categories on the right:

- 3rd Party App if used
- Date, Time and Filename
- Hardware
- Lens information
- Image Size
- Camera Settings
- Location if available

# O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?

Não é apenas a noção tradicional de nome pessoal, sobrenome, endereço, RG, CPF e “**dados cadastrais**” (ideia do Código de Defesa do Consumidor)

**Dados extraídos** dos dispositivos (metadados): GPS, Device ID, Tipo de navegador, protocolo IP, “beacons” de frequência

**Dados inferidos** a partir da utilização dos aplicativos: dados de perfilhamento

# UM PAÍS CONECTADO

- Em 2005, éramos **21 milhões** de pessoas conectadas. Hoje somos mais de **85 milhões de usuários** de Internet no país.
- Em duas décadas, proporção de lares urbanos brasileiros com Internet passou de 13% **para 85%**



# MUDANÇAS NO PADRÃO DE ACESSO À INTERNET (2008 E 2024)

## Local de acesso à Internet

Total de usuários de Internet (%)

2008

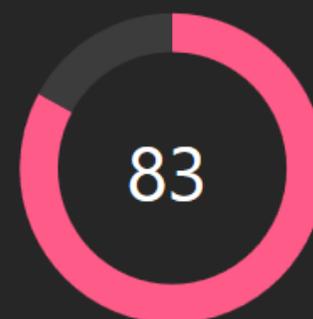
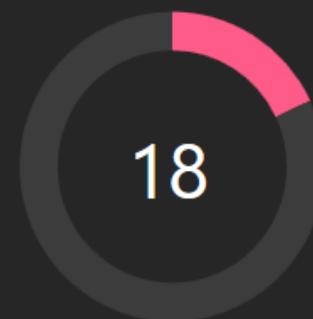


2024



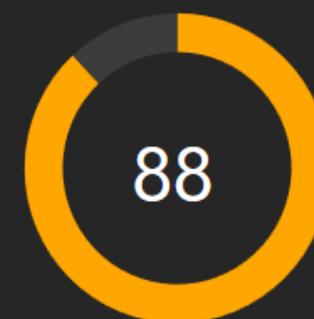
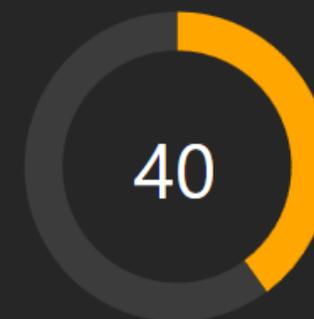
## Domicílios com Internet

Total de domicílios (%)



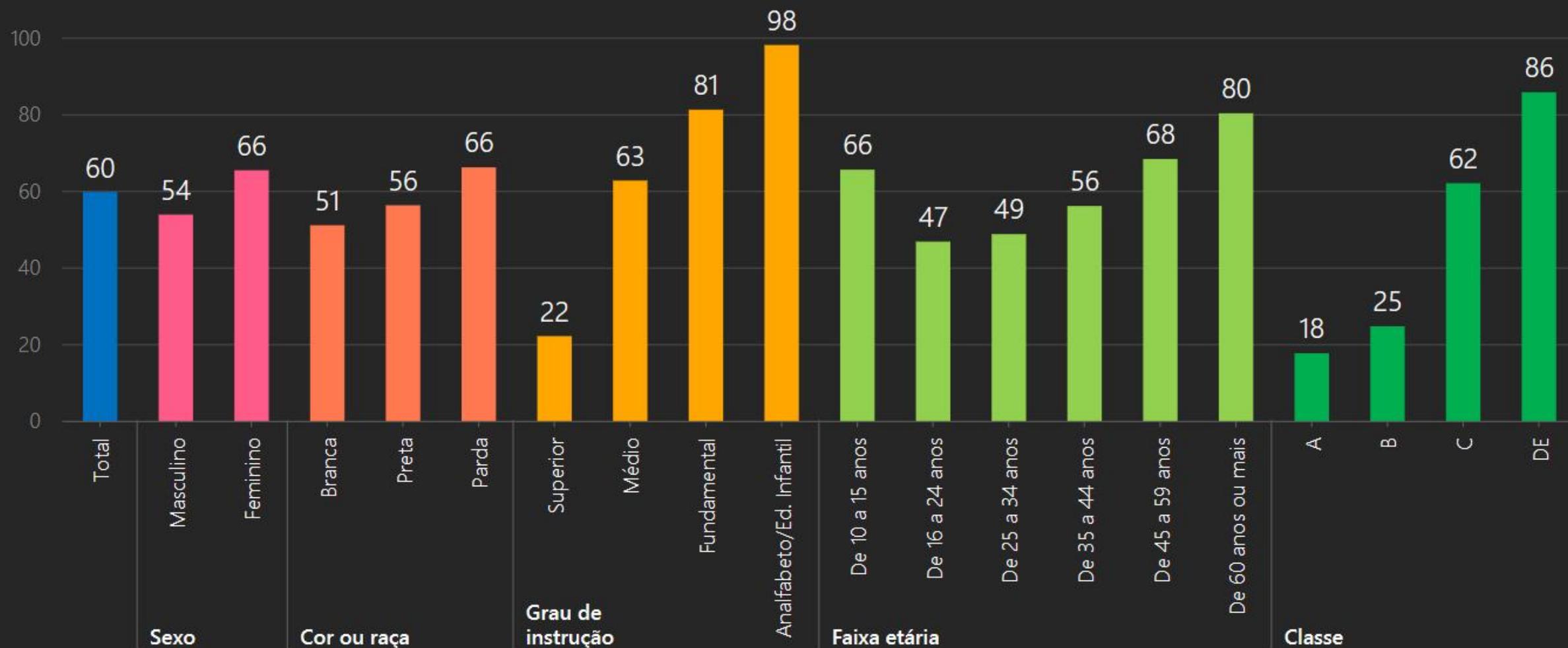
## Acesso individual à Internet pelo telefone celular

Total da população (%)



# ACESSO PELO CELULAR DE FORMA EXCLUSIVA (2024)

Total de usuários de Internet (%)



# Estelionatos no Brasil mais que quadruplicam em cinco anos, e golpes virtuais disparam após pandemia, revela Anuário

De acordo com dados do Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2023, em 2022, foram 151,6 mil casos por mês ou 208 golpes por hora.

Por Gustavo Honório, Arthur Stabile e Deslange Paiva, g1 SP — São Paulo  
20/07/2023 10h00 · Atualizado há um ano



## Tentativas de fraude no e-commerce brasileiro sobem 66% em agosto, diz pesquisa

Tíquete médio dos golpes caiu 59% em comparação com o mesmo período de 2023

Mateus Cerqueira, do Estadão Conteúdo

20/09/2024 às 15:02 | Atualizado 20/09/2024 às 15:02



## Brasil projeta maior crescimento em fraudes no mundo e perdas com golpes do Pix podem chegar a R\$ 11 bilhões até 2028, aponta relatório

Nova edição do Relatório Scamscope, desenvolvido pela ACI Worldwide em parceria com a GlobalData, volta a analisar os seis principais mercados de pagamentos em tempo real do mundo: Brasil, Estados Unidos, Reino Unido, Índia, Austrália e Emirados Árabes Unidos

Somando os seis países, prejuízo com fraudes de pagamentos em tempo real é estimado em mais de US\$ 7,6 bilhões (mais de R\$ 44 bilhões) até 2028

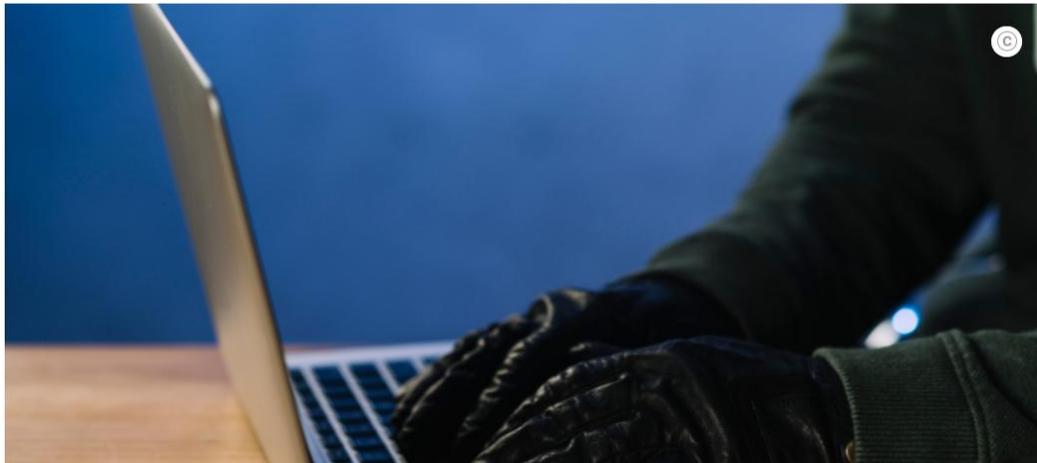
Uma em cada quatro vítimas de golpe afirma que abandonará a sua instituição financeira atual, expondo a necessidade de as organizações protegerem os clientes e preservarem a confiança

January 22, 2025 10:01 PM Eastern Standard Time

SÃO PAULO--(BUSINESS WIRE)--Com um ecossistema de pagamentos em tempo real acelerado pela adoção do Pix, o Brasil projeta o maior crescimento em fraudes de pagamentos em tempo real no mundo. Assim, as perdas com o golpe do Pix, termo adotado no país, podem chegar a US\$ 1,937 bilhão (cerca de R\$ 11 bilhões) até 2028. Os dados são do mais recente [relatório Scamscope](#), desenvolvido pela [ACI Worldwide](#) (NASDAQ: ACIW), empresa de inovação em pagamentos globais, em parceria com a [GlobalData](#), companhia especializada em análise e dados mundiais.

## Golpes digitais **crecem 45%** em 2024, diz associação

*Crescimento de fraudes digitais em 2024 é impulsionado pela evolução de técnicas criminosas, incluindo o uso de IA*



Uma das principais ameaças atuais são as fraudes baseadas em deepfakes. Este tipo de golpe utiliza **tecnologias de Inteligência Artificial** para manipular rostos e vozes, criando vídeos ou áudios convincentes que podem enganar até mesmo profissionais experientes. **Em 2023, o número de deepfakes relacionados a fraudes aumentou 31 vezes, segundo a Onfido** – empresa especialista em verificação de identidade. O Brasil ocupa o topo do pódio dos casos na **América Latina**, com 49,6% das ocorrências.

Esse tipo de tecnologia é usada não apenas para fraudes em massa, mas também em golpes altamente direcionados. Um exemplo famoso é o de um CEO britânico que foi enganado por um áudio deepfake, acreditando estar em uma ligação com seu chefe. O resultado foi a transferência de mais de €200 mil para a conta de fraudadores.

# COMO PODEMOS NOS DEFENDER?

- Constituição Federal
- Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990)
- Código Civil (direitos da personalidade)
- Marco Civil da Internet (Lei 12.945/2014)
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018)
- Lei do Cadastro Positivo (Lei 12.414/2011)
- Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (CDC)
- Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a **inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade**, nos termos seguintes: LXXIX - é assegurado, nos termos da lei, **o direito à proteção dos dados pessoais**, inclusive nos meios digitais”.



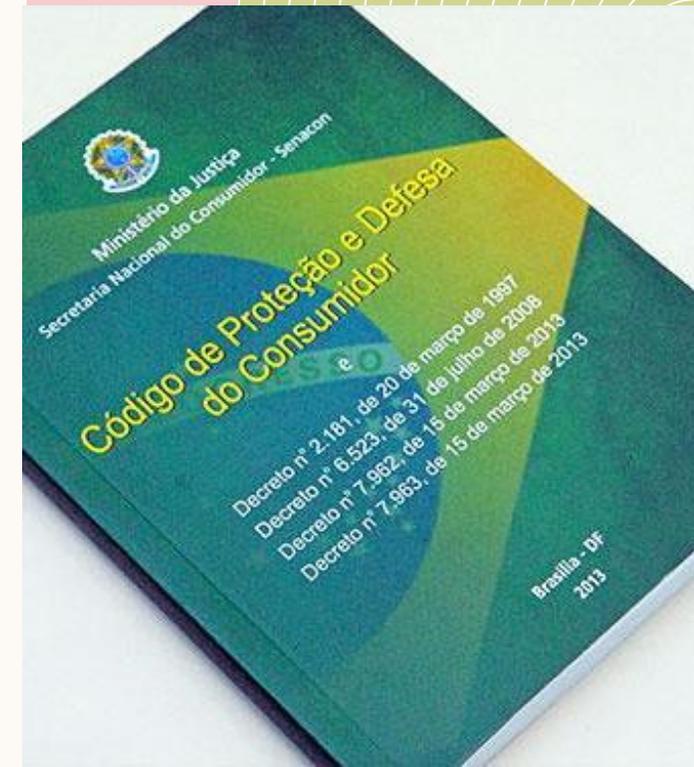
# DIGNIDADE DOS CONSUMIDORES

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o **respeito à sua dignidade, saúde e segurança**, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - **reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor** no mercado de consumo;

VI - **coibição e repressão eficientes de todos os abusos** praticados no mercado de consumo;

X - **prevenção e tratamento do superendividamento** como forma de evitar a exclusão social do consumidor.



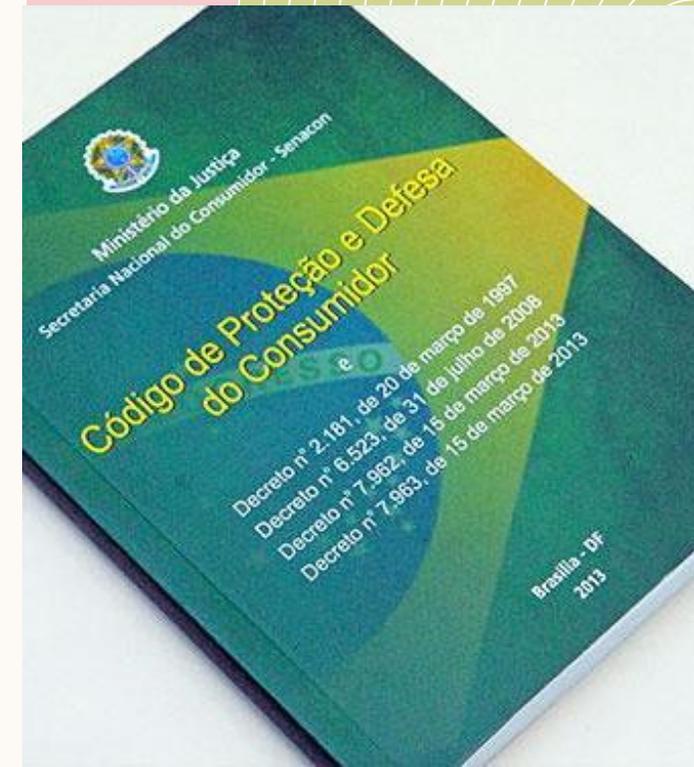
# DIREITOS BÁSICOS DO CDC

Art. 6º São **direitos básicos** do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a **facilitação da defesa de seus direitos**, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;



# PRINCÍPIOS BÁSICOS (FAN)

Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão **observar a boa-fé** e os seguintes princípios:

I - **finalidade**: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II - **adequação**: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III - **necessidade**: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

# TITULARIDADE E DEFESA

Art. 17. Toda pessoa natural tem **assegurada a titularidade de seus dados pessoais** e garantidos os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade, nos termos desta Lei.

Art. 22. A **defesa dos interesses e dos direitos dos titulares de dados** poderá ser exercida em juízo, **individual ou coletivamente**, na forma do disposto na legislação pertinente, acerca dos instrumentos de tutela individual e coletiva.





**Confirmação** de que existe um ou mais tratamento de dados sendo realizado



**Acesso aos dados** pessoais conservados que lhe digam respeito



**Correção** de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados



**Eliminação** de dados pessoais desnecessários, excessivos ou caso o seu tratamento seja ilícito



**Portabilidade** de dados a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os segredos comercial e industrial



**Eliminação** de dados (exceto quando o tratamento é legal, mesmo que sem o consentimento do titular)



**Informação sobre compartilhamento** de seus dados com entes públicos e privados, caso isso exista



**Informação sobre o não consentimento**, ou seja, sobre a opção de não autorizar o tratamento e as consequências da negativa



**Revogação** do consentimento, nos termos da lei



**Reclamação** contra o controlador dos dados junto à autoridade nacional



**Oposição**, caso discorde de um tratamento feito sem seu consentimento e o considere irregular

# GUIAS ORIENTATIVOS

AUTORIDADE NACIONAL  
DE PROTEÇÃO DE DADOS

Guia Orientativo para Definições dos  
Agentes de Tratamento de Dados Pessoais  
e do Encarregado

VERSÃO 2.0  
ABR. 2022

A ANPD lançou uma atualização do Guia Orientativo para Definição dos Agentes de Tratamento e do Encarregado.

Dentre outras questões, a atualização também traz exemplos de quem pode exercer a função de controlador, operador e do encarregado e um infográfico para auxiliar agentes de tratamento a identificarem sua atuação como controlador ou operador.



LINK: <https://bit.ly/3P8N8Wb>

# A INTEGRAÇÃO DA LGPD COM A DEFESA DO CONSUMIDOR

- **Art. 18. O titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição:**

**§ 1º O titular dos dados pessoais tem o direito de peticionar em relação aos seus dados contra o controlador perante a autoridade nacional.**

**§ 8º O direito a que se refere o § 1º deste artigo também poderá ser exercido perante os organismos de defesa do consumidor.**

# A INTEGRAÇÃO DA LGPD COM A DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 42. O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, **causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo.**

(...)

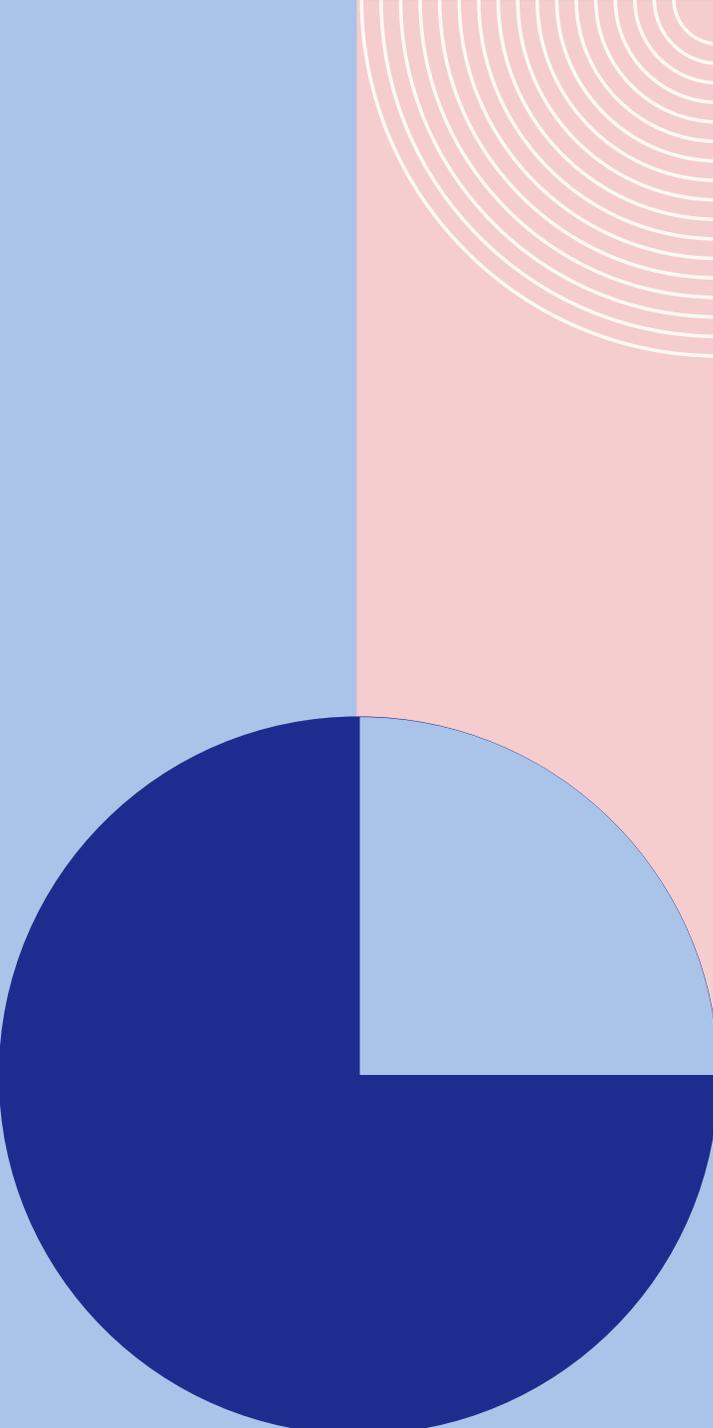
Art. 44. O tratamento de dados pessoais **será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar,** consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo pelo qual é realizado;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.

Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei, der causa ao dano.



**COMO NOSSO SISTEMA  
DE JUSTIÇA TEM  
INTERPRETADO ESSES  
DIREITOS?**

# CASO ANDERSON SOARES VS BOAVISTA (2014)

Recurso Especial nº 1.419.697-RS

**Situação fática:** milhares de consumidores notaram que pontuações eram feitas sem direito à informação e sem capacidade de direito de oposição. Ajuizamento de milhares de ações no Rio Grande do Sul

**Discussão jurídica:** a realização de pontuação de crédito sem atendimento às regras de constituição de bases de dados (art. 43 do CDC) gera pretensão de indenização?



# CASO ANDERSON SOARES VS BOAVISTA (2014)

**Teses firmadas:** apesar de existir uma diferença entre criação de banco de dados e utilização de *credit scoring*, deve-se manter o regime de boa-fé objetiva e proteção máxima da transparência e da privacidade

- **Há direito de reparação caso a empresa BoaVista ou Serasa utilize informações excessivas (gostos pessoais, páginas curtidas, times de futebol)**
- **O dano é presumido e decorrente das obrigações de direito do consumidor e da Lei do Cadastro Positivo**



# CASO ANDEC VS HSBC (2017)

Recurso Especial nº 1.348.532-SP

**Situação fática:** clientes do HSBC que contratavam serviços bancários tinham seus dados automaticamente compartilhados com operadora de cartão de crédito, com consentimento presumido dos consumidores

**Discussão jurídica:** Viola o direito brasileiro a inserção, em contratos de adesão, de cláusula que autoriza o fornecimento de dados cadastrais de consumidores para empresas terceiras?



# CASO ANDEC VS HSBC (2017)

**Teses firmadas:** É abusiva e ilegal cláusula prevista em contrato que autorize o banco contratante a compartilhar dados dos consumidores com outras entidades financeiras, assim como mantenedoras de cadastro positivo e negativo de consumidores, sem que seja dada opção de discordar daquele compartilhamento

A impossibilidade de contratação do serviço de cartão de crédito, sem a opção de negar o compartilhamento dos dados do consumidor, **revela exposição que o torna indiscutivelmente vulnerável**, de maneira impossível de ser mensurada e projetada



# CASO DANIELA RAMOS VS BV FINANCEIRA(2023)

29

Recurso Especial n. 2.077.278-SP

**Situação fática:** golpe aplicado a cliente da BV Financeira com utilização de dados pessoais protegidos pelas obrigações de sigilo e com técnicas de engenharia social (Whatsapp com conta VB Financeira e boletos falsos enviados à vítima)

**Discussão jurídica:** culpa exclusiva da vítima ou responsabilidade civil da BV Financeira pelos danos?



# CASO DANIELA RAMOS VS BV FINANCEIRA(2023)

30

## Teses firmadas

- Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, **quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos.** Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada



# CASO DANIELA RAMOS VS BV FINANCEIRA(2023)

## Teses firmadas

- Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras **conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais.** Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).



# CASO DANIELA RAMOS VS BV FINANCEIRA(2023)

## Teses firmadas

- Não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado “golpe do boleto”, **uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor.** Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento)



# CASO ISALETE SILVA VS BOAVISTA (2024)

33

Recurso Especial nº 2133261-SP

**Situação fática:** Disponibilização de dados do cadastrado para empresas terceiras em empresas como Acerta Essencial, Acerta Intermediário, Acerta Completo, DataPlus

**Discussão jurídica:** há ausência de legítimo interesse e violação dos preceitos básicos da Lei do Cadastro Positivo e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais?



# CASO ISALETE SILVA VS BOAVISTA (2024)

34

## Teses firmadas

- O gestor de banco de dados **com a finalidade de proteção do crédito**, pode realizar o tratamento de dados pessoais não sensíveis e abrir cadastro com informações de adimplemento de pessoas naturais e jurídicas, sem o consentimento prévio do cadastrado, em observância aos arts. 4º, I, da Lei nº 12.414/2011 e 7º, X, da LGPD
- Em observância o inciso III do art. 4º da Lei nº 12.414/2011, as informações cadastrais e de adimplemento armazenadas somente podem ser compartilhadas com outros bancos de dados, que são **geridos por instituições devidamente autorizadas para tanto na forma da lei e regulamento**



# CASO ISALETE SILVA VS BOAVISTA (2024)

35

## Teses firmadas

- Se um terceiro consulente tem interesse em obter as informações cadastrais do cadastrado, **ainda que sejam dados pessoais não sensíveis**, deve ele obter o prévio e expresso consentimento do titular, com base na autonomia da vontade, pois não há autorização legal para que o gestor de banco de dados disponibilize tais dados aos consulentes
- A disponibilização indevida de dados pessoais pelos bancos de dados para terceiros **caracteriza dano moral presumido (in re ipsa) ao cadastrado titular dos dados**, diante, sobretudo, da forte sensação de insegurança por ele experimentada



# CASO PEDRO CAMILOTI VS PRUDENTIAL (2025)

36

Recurso Especial nº 2121904-SP (2025)

**Situação fática:** vazamento de dados pessoais de operadora de seguro envolvendo dados pessoais sensíveis e danos ao titular/consumidor

**Discussão jurídica:** o dano pode ser presumido em situações de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais sensíveis?



# CASO PEDRO CAMILOTI VS PRUDENTIAL (2025)

37

## Teses firmadas:

- Cabe ao fornecedor o ônus de **comprovar que cumpriu com seu dever de proteger dados pessoais do consumidor**, sobretudo quando se tratam de dados sensíveis, nos termos do CDC (arts. 6º, VIII e 14, caput e §3º) e da LGPD (arts. 6º, X, 8º, §2º, 42, §2º e 48, §3º)
- Há especial proteção legal aos chamados **dados pessoais sensíveis: aqueles que, quando revelados, podem gerar algum tipo de discriminação**, sobretudo os que incidem sobre “origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico” (art. 5º, II, da LGPD)



# CASO PEDRO CAMILOTI VS PRUDENTIAL (2025)

38

- O tratamento de dados pessoais sensíveis observa requisitos significativamente mais rigorosos, sobretudo com a exigência, em regra, do consentimento específico e destacado do titular (art. 11 da LGPD)
- Em contrato de seguro de vida, deve-se **emprender um rigoroso esforço para a proteção dos dados pessoais**, já que, para sua celebração, a seguradora, para a avaliação dos riscos, recebe dados sensíveis sobre aspectos pessoais, familiares, financeiros e de saúde do segurado
- O vazamento de dados pessoais sensíveis fornecidos para a contratação de seguro de vida, por si só, **submete o consumidor a riscos em diversos aspectos de sua vida, como em sua honra, imagem, intimidade, patrimônio, integridade física e segurança pessoal**



# CAMINHOS PARA FORTALECIMENTO DOS PROCONS

39

- Utilização dos precedentes do Superior Tribunal de Justiça para uma atuação repressiva em casos de incidentes de segurança, ilícitos de dados e violação dos direitos assegurados na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- Cooperação institucional com Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais para investigações, inquéritos participativos e trocas de informações sobre situações de danos sociais e difusos

# CAMINHOS PARA FORTALECIMENTO DOS PROCONS

40

- Fortalecer a linguagem dos direitos dos consumidores e promover campanhas de conscientização sobre nossos novos direitos fundamentais
- Atuar em casos estratégicos que podem modificar o comportamento das empresas e estimular uma conduta proativa de cumprimento das normas de proteção de dados pessoais, evitando danos à população

# OBRIGADO

Rafael A. F. Zanatta

[zanatta@dataprivacybr.org](mailto:zanatta@dataprivacybr.org)

*[Confira artigos aqui](#)*

