

Consumidor Direito + Grita

Especialistas tiram dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados e como ela pode ser usada para ajudar na segurança do consumidor em caso de vazamento das informações pessoais

Consumidor mais seguro

» JÚLIA ELEUTÉRIO*

Há alguns anos, o autônomo Carlos Braga, 57 anos, morador de Brasília, teve seus dados pessoais utilizados sem o consentimento dele para a assinatura de uma linha telefônica. “Um dia me ligaram com uma cobrança de telefone que eu não reconhecia o número. Então, fui atrás e descobri que haviam utilizado os meus dados de alguma forma para fazer isso”, relata.

Após um longo período para resolver o problema, Carlos lembrou que tinha colocado informações pessoais em sites de compras e que o descuido pode ter ocasionado o transtorno. “Me senti inseguro e passei a desconfiar de todos os lugares que me pediam informações pessoais. Infelizmente, existem pessoas que usam os dados alheios para cometer crimes”, lamenta.

Esse tipo de transtorno é mais comum do que se imagina. Para minimizar os danos causados pelo compartilhamento e uso indevido de dados do consumidor, o Congresso Nacional aprovou, em 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18). A medida entrou em vigor em agosto de 2020, e, desde então, impôs regras sobre o tratamento de dados pessoais para proteger o direito à liberdade, privacidade e livre desenvolvimento dos cidadãos. A lei atende tanto pessoas físicas como jurídicas, sendo utilizada, principalmente, para que empresas e órgãos públicos sejam mais transparentes e responsáveis em seu manuseio de dados.

Reforço

O Código de Defesa do Consumidor prevê o acesso do cliente às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre suas respectivas fontes (art. 43, caput). A especialista em Direito do Consumidor, Ildecer Amorim destaca que “mesmo antes da Lei Geral de Proteção de Dados, o consumidor já tinha o direito de conhecer o que, afinal, era feito com seus dados, onde eram armazenados e com quem e para que finalidades eram compartilhados”.

Para a advogada especialista em Proteção de Dados, Adriana Dias, o Código do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados foram importantes avanços no Brasil e se complementam entre si. “Um dos pontos em comum entre essas duas medidas é a informatização de direitos e a elevação de garantias individuais. Isto é, o consumidor passa a ter informação sobre seus dados garantindo, assim, sua proteção”, esclarece.

Recentemente, um acordo de cooperação técnica para a proteção de dados dos consumidores foi assinado entre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) para agilizar as investigações de incidentes que envolvam vazamento de dados. Para a advogada Adriana Dias, o acordo ajudará na atuação e resolução de reclamações dos consumidores. “Este alinhamento, além de trazer maior proteção ao consumidor, facilitará a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei. Logo, a atuação

» DICAS

- » Tomar cuidado com publicações nas redes sociais;
- » Fazer mudança periódica de senhas;
- » Fazer a verificação de sites;
- » Ter atenção nas compras on-line;
- » Evitar usar rede de wi-fi público;
- » Tomar cuidado ao usar computadores públicos;
- » Proteger seu dispositivo móvel;
- » Escolher aplicativos cuidadosamente.



conjunta é especialmente importante nos casos relacionados a incidentes de segurança envolvendo dados pessoais dos consumidores”, afirma.

Cuidados

Em tempos de pandemia, muitas pessoas passaram a com-

prar pela internet. Além disso, as redes sociais requerem o uso de informações pessoais para a criação de perfil. Contudo, ao utilizar os ambientes virtuais, os cidadãos assumem um risco que nem todos estão cientes, e isso acaba ocasionando no crescimento de incidentes de vazamento de dados pessoais.

praz on-line e o uso das informações contidas nos cartões de crédito para efetuar os pagamentos.

E agora?

Para os especialistas, o primeiro passo é ter o conhecimento de que tipo de dados se trata. No caso de senhas, é recomendado fazer a troca periódica para que não seja uma vítima e evitar senhas com referências pessoais, data de nascimento ou números em sequência.

Caso haja vazamentos de informações como documentos pessoais, é preciso fazer um boletim de ocorrência imediatamente na delegacia e procurar minimizar a situação, pedindo bloqueio de cartões e acessos às contas financeiras.

Segundo a advogada Ildecer, ao descobrir o vazamento, o boletim de ocorrência é imprescindível. “Desta clonagem pode surgir uma empresa, um financiamento, entre outras situações, forjadas através dos dados pessoais indevidamente obtidos por terceiros. O boletim é uma forma de ajudar a comprovar, caso necessário, que o consumidor não foi o autor da compra”, explica.

Caso não tenha seus direitos respeitados, o consumidor pode denunciar a empresa para o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) de seu estado. Além de acessar o portal do governo para abertura de reclamações (consumidor.gov.br), ou procurar uma agência reguladora, ou ainda tomar as medidas legais para a reparação de danos.

*Estagiária sob a supervisão de **Veronica Soares**

» OFTALMED CIRURGIA ADIADA

» JOÃO EVANGELISTA PEREIRA
TAGUATINGA SUL

O gerente de relações humanas João Simões, 47 anos, passou por uma experiência ruim com a clínica Oftalmed. Ele perdeu a visão do olho direito e consegue enxergar apenas 20% com o esquerdo. João recebeu encaminhamento para se tratar na empresa, passou por exames e marcou a cirurgia, mas o procedimento não ocorreu. “Desmarcaram, marcaram novamente e, depois, acabaram desmarcando. No fim do ano, falaram que o contrato (com a empresa) precisava ser renovado. Tentei de todas as formas falar com eles, mas não consigo”, relata o morador de Taguatinga Sul.

Resposta da empresa

Até o fechamento da edição, a Oftalmed não havia se pronunciado sobre o caso.

Comentário do consumidor

A reportagem não conseguiu retorno do consumidor para pedir novo posicionamento a respeito do problema.



» SKY

TRANSFERÊNCIA DE CONTA

» ALBERTO JOSÉ DOS SANTOS
SOBRADINHO

Assinante da Sky desde 2012, Alberto José dos Santos, 58 anos, tenta trocar a forma de pagamento da fatura de TV por assinatura, mas não consegue resolver o problema com a empresa. “Desde outubro, tento migrar a cobrança de um cartão de crédito para outro, mas não consigo por nenhum canal, seja por telefone, aplicativo ou e-mail. Fiz reclamação junto à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e pelo site Reclame Aqui, mas, até agora, nada. Eles simplesmente não resolvem meu problema, e estou tendo um prejuízo enorme”, conta.

Resposta da empresa

A Sky afirma que entrou em contato com Alberto para resolver a questão e pediu desculpas por “qualquer transtorno causado”. “O consumidor confirmou ter feito a alteração do cartão de crédito para pagamento das mensalidades e constatamos que não há qualquer pendência. A empresa permanece à disposição no canal telefônico 10611, com funcionamento 24 horas. Também contamos com atendimento via WhatsApp, pelo número 11 3003-1180 e pelo aplicativo Sky”, comunicou a empresa.

Comentário do consumidor

Não posso dizer que meu problema foi resolvido até que a cobrança saia do meu cartão de crédito. Só posso dizer que ocorreu a mudança se a próxima fatura não estiver mais no meu cartão. A empresa perdeu muitos pontos comigo.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

• Breve relato dos fatos
• Nome completo, CPF, telefone e endereço
• E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
• No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

• Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
• Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
Fax: (61) 3214-1112

» Telefones úteis

» Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 ANP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9782 ANS 0800 701 9656 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9851 e 3343-9852