

## Consumidor Direito + Grita

O CDC e a Lei Geral de Proteção de Dados atuam em conjunto para resguardar os cidadãos nas transações on-line, mas quebras de segurança são recorrentes. Especialistas orientam como se precaver

# Violação de sigilo de informações ainda é frequente

» ANA LUIZA MORAES\*

A demanda de uma legislação adequada que protegesse o consumidor no ambiente virtual se tornou urgente e, a partir disso, foi criada, à época, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2018), conhecida como LGPD. Foram estabelecidas normas para a proteção dos dados pessoais de todos os brasileiros. Contudo, quando o assunto é o conhecimento sobre os dispositivos legais e seus mecanismos, a sociedade, em geral, mostra-se vulnerável.

Thaíze Ribeiro, do escritório Ribeiro e Araújo Advogados, explica que, nos últimos anos, houve uma alta significativa da frequência de casos de violação de dados pessoais virtuais. "Cada vez mais informações pessoais estão sendo acessadas e roubadas por hackers e outras pessoas mal-intencionadas", diz a advogada. Ela menciona o levantamento realizado pelo Centro de Tecnologia e Sociedade da Fundação Getúlio Vargas, que estimou que cerca de 8,3 milhões de brasileiros sofrem com o roubo de dados pessoais a cada ano. A amostragem também revela que o Brasil é um dos países que mais sofrem ataques cibernéticos no mundo, com mais de 1,2 milhão de brechas de segurança identificadas anualmente.

Cintia Rosário, 25 anos, relata o dia em que seu cartão foi clonado, após ter comprado um tênis pela internet. "Quando vi, já tinham passado o valor de R\$ 1.114. Tive que entrar em contato com o banco para fazer o estorno, mas foi todo um trabalho", conta a estudante. "De imediato, bloquearam meu cartão para resolver isso internamente. Fiquei em prejuízo por um bom tempo. Depois, foi constatado que realmente meu

### Fique atento

» Invasão de privacidade: alguém obtém acesso não autorizado a dados confidenciais ou informações pessoais de outra pessoa sem o seu conhecimento ou consentimento.

» Fraude on-line: uma pessoa usa informações confidenciais ou dados de terceiro para obter algum tipo de vantagem financeira ou outro objetivo.

» Ataques cibernéticos: um hacker ou criminoso cibernético tenta obter acesso não autorizado a um sistema de computador ou rede.

» Phishing: um hacker ou criminoso utiliza mensagens ou e-mails fraudulentos para obter informações confidenciais ou dados pessoais de outra pessoa.

» Roubo de identidade: uma pessoa usa a identidade de terceiro para obter vantagens financeiras ou outros benefícios.

de consumo e tenha ciência da importância da proteção de seus dados e de suas ferramentas, a fim de promover um maior equilíbrio nas desigualdades presentes nesse mercado. O resultado dessas violações pode envolver danos aos titulares das mais diversas naturezas, para além da pura exposição do consumidor sem consentimento prévio, como impactos financeiros, fraudes bancárias, venda dos dados, podendo, até mesmo, colocar o usuário diante do risco de um perigo real.

Foi o que aconteceu com Iza Carvalho, 22. Assinante de um plano de proteção antivírus, a estudante conta que recentemente foi alertada de que seu endereço de e-mail e suas senhas de aplicativos haviam sido vazadas na dark web. O motivo foi um suposto vírus configurado no momento da instalação de seu Windows. "Imediatamente, troquei todas as senhas e reuni todas as provas para fazer uma denúncia na Delegacia de Repressão aos Crimes Cibernéticos. Tomei essa atitude justamente porque sei que lá é um espaço que envolve crimes e violência de todos os tipos", relata a moradora do Lago Norte.

Diante de algum tipo de violação, as autoridades orientam que o consumidor reúna todas as provas possíveis, como e-mails, prints e mensagens, e registre uma reclamação no Procon. Também é preciso contatar diretamente a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que oferece as informações necessárias para isso em seus canais de atendimento disponíveis em [gov.br/anpd](http://gov.br/anpd). Assim, será instaurado um processo administrativo contra a organização fornecedora, que poderá ser punida com as sanções previstas na legislação.

cartão tinha sido clonado em sites. Acabei colocando meus dados em sites que não eram seguros, e foram vazados", completa.

### Vida privada

Quase todas as movimentações feitas no meio digital são rastreadas, desde uma curta qualquer até uma compra on-line. Por isso, é necessário que o consumidor compreenda os seus direitos, entenda a sua posição dentro dessa relação



### Dicas da ANPD para proteção de dados pessoais

» Criar backups dos dados armazenados, principalmente em nuvem.

» Ativar a criptografia nos discos e mídias externas, como pendrives.

» Criar senhas fortes, com caracteres especiais, letras maiúsculas, minúsculas e números, evitando colocar dados pessoais ou palavras comuns.

» Habilitar a verificação de senhas em duas etapas, sempre que disponível, principalmente em sistemas de armazenamento em nuvem e aplicativos de mensagens.

» Instalar somente aplicativos de fontes e lojas oficiais.

» Atualizar sempre o sistema operacional e os aplicativos.

» Apagar os dados armazenados antes de se desfazer dos equipamentos e das mídias.

» Desconfiar de links recebidos por aplicativos de mensagens.

» Limitar a divulgação ou fornecimento de dados pessoais na internet, inclusive para redes sociais, ou para empresas, aos casos estritamente necessários.

"O artigo 43 do CDC dispõe que, no caso de vazamento, o consumidor tem direito à indenização por danos materiais e morais, como o sentimento de insegurança e vulnerabilidade causado pelo vazamento de dados", destaca Thaíze.

Priscila Araújo, sócia do Torreão Braz Advogados, reforça a importância de o consumidor sempre buscar fornecer a quantidade de dados pessoais necessária para aquela atividade específica, a fim de evitar que as empresas acessem informações desnecessárias, que não se relacionam com o produto ou o serviço fornecido. A advogada orienta

o consumidor sobre o que pode fazer para se proteger. "Sempre que for realizar uma compra ou contratar algum serviço, leia a política de privacidade oferecida e busque informações básicas capazes de indicar se a empresa adota boas práticas relacionadas à proteção de dados pessoais. É comum, por exemplo, encontrar tags em sites que destaquem a preocupação da empresa com essa questão", observa.

### Jurisprudência

Para o Supremo Tribunal Federal (STF), caso os órgãos públicos utilizem dados de forma ilegal, "o

Estado poderá acionar servidores e agentes políticos responsáveis por atos ilícitos, visando ao ressarcimento de eventuais danos". De acordo com o entendimento da Corte, violações intencionais poderão resultar na aplicação das punições previstas nos estatutos dos servidores públicos federais, municipais e estaduais.

No Distrito Federal, há o site [lcpd.df.gov.br](http://lcpd.df.gov.br), plataforma criada com o objetivo de disseminar conhecimento sobre a LGPD e a legislação de proteção de dados no âmbito distrital.

\*Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti

### » HURB

## REMARCAÇÃO INDEVIDA DE DATA DE VIAGEM

» CECÍLIA MOREIRA

Cecília Moreira, 38, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar que foi lesada pela plataforma de viagens on-line Hurb. A funcionária pública explica que, em novembro de 2021, comprou um pacote para Punta Cana com um grupo de amigos. Por determinação da empresa, foram sugeridas três datas, todas para o primeiro semestre de 2023. Contudo, em fevereiro deste ano, a Hurb contactou os consumidores para informá-los que as datas estavam indisponíveis, de modo que a viagem deveria ser remarcada para o segundo semestre de 2023. "Não temos interesse. Fizemos a compra em 2021 e programamos toda a viagem para o primeiro semestre.



No nosso trabalho, temos que marcar férias com 60 dias de antecedência. Ou seja, nossas férias já estão marcadas para abril e não temos mais como cancelar", conta a moradora de São Sebastião. "No regulamento, a única coisa que fala sobre indisponibilidade é que eles deveriam marcar para uma data próxima da escolhida, o que não está acontecendo. Já tentei falar com eles por todos os canais de contato, e a resposta deles é sempre a mesma", lamenta Cecília.

### Resposta da empresa

"Os pacotes de data flexível oferecidos pela companhia são aqueles promocionais, em que não é possível garantir uma data específica para a viagem no momento da compra. Os voos e o hotel da viagem são definidos de acordo com a disponibilidade do tarifário promocional."

### Comentário do consumidor

"Só que, no contrato, eles não falam isso, só falam que se não tiver disponibilidade, enviam uma data próxima às datas solicitadas. Vamos ter que entrar com uma liminar."

### » CASA DO CELULAR

## FALTA DE REEMBOLSO

» ALINE DE BRITO CARDOSO

Aline de Brito Cardoso, 25, procurou a *Grita do Consumidor* para relatar um problema na loja de aparelhos telefônicos Casa do Celular. Ela conta que comprou dois produtos: uma capinha, de R\$ 60, e um popsocket, de R\$ 25. "Quando cheguei em casa e fui colocar o popsocket no celular, notei que estava com defeito, sem cola. Me senti muito enganada", expõe a estudante. "Insisti, dizendo que queria o meu dinheiro de volta. Pegaram meus dados e disseram que entrariam em contato no dia seguinte para prosseguir com o reembolso. Três dias depois de ter ido à loja, ninguém entrou em contato comigo", explica a moradora de Samambaia.

### Resposta da empresa

Até o fechamento da coluna, a empresa não apresentou resposta sobre o caso.

### Comentário do consumidor

"A loja entrou em contato comigo pedindo para eu comparecer presencialmente e receber de volta o valor da compra."

### 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](mailto: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) 3214-1146

### 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