

INFRAESTRUTURA

Órgão

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Representação

Núcleo de Proteção de Dados

Representante



Titular

Cristiane de Souza Soares

Especialista Executiva

Assessoria de Gestão das Representações (CNC)

(Compareceu)

Ações

Reunião ordinária realizada no dia 10 de maio de 2021

A pauta teve início com o diagnóstico das demandas dos consumidores sobre proteção de dados nas plataformas do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), Consumidor.gov e Pró-Consumidor, relacionadas aos aspectos da proteção de dados. Assim, a coordenadora-geral do Sindec, Daniele Cardoso, fez a apresentação comparando as três e como cada uma recebe as demandas dos consumidores com relação ao cadastro de informações pessoais e financeiras.

No quadro comparativo, foi demonstrado que o Sindec possui a limitação de dispor de apenas uma classificação para o tema Banco de Dados (BD), que tem relação com a inclusão indevida ou a exclusão do cadastro do consumidor na Serasa (Centralização de Serviços Bancários) e no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC). Apesar da abrangência da utilização pelos mais de 600 Procons e de gerar mais de 28 milhões de atendimentos por ano, o sistema, lançado em 2004, será descontinuado devido à dificuldade que seria para incorporar melhorias.

A plataforma Consumidor.gov, lançada em 2014, veio suprir a lacuna das localidades que não dispõem de unidades de atendimento do Procon, diferenciando-se pelo mecanismo de autoatendimento, 24 horas disponível no modo virtual. Outro fator de diferenciação é a possibilidade de interlocução direta entre consumidores e empresas, mas, por outro lado, existe o risco de existência de demandas cadastradas de forma equivocada, por ser um sistema autodeclaratório.

A Consumidor.gov possui uma opção de assunto (Banco de Dados e Cadastros de Consumidores) e quatro classificações de problemas relativos a dados (1 – dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização; 2 – dificuldade de acesso a dados pessoais e financeiros – score; 3 – dados pessoais incorretos – dificuldade de retificação; e 4 – Dificuldade de cancelamento/exclusão do cadastro).

De forma similar, a plataforma Pró-Consumidor, lançada em 2019, além de substituir progressivamente o Sindec, utiliza os mesmos critérios para a demanda sobre banco de dados de consumidores.

Comparando os dados extraídos do Sindec, no ano de 2019, foram registradas 17.680 demandas sobre BD, que se mantiveram praticamente no mesmo patamar em 2020. No entanto, nos quatro primeiros meses de 2021 foram registradas 6.593 demandas relativas a esta tipologia.

Na plataforma Consumidor.gov, os problemas relacionados com BD, em 2019, apresentaram 66.510 registros; aumento de pouco mais de 20% em 2020 (78.304); e até abril de 2021 o número de registros já ultrapassou metade do total do ano passado (47.599).

Dentre os problemas relacionados ao Banco de Dados da plataforma Consumidor.gov, o uso dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização vem sendo a notificação mais frequente e crescente. Foi destacado que o somatório, entre 2019 e 2021, de todas as demandas relativas ao BD (incluindo as quatro categorias) superou em aproximadamente 19 vezes (143.378), no mesmo período, o total de notificações relacionadas a serviços financeiros (7.493), que representam os serviços de cartões de crédito, débito, serviços de pagamento on-line, máquinas de pagamento, conta corrente, crédito consignado, etc.

Diante dos dados apresentados, concluiu-se que ainda é preciso aprimorar a tabela de demanda destes sistemas, ajustando os registros para que possibilitem o monitoramento dentro da perspectiva da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Considerando que nas plataformas Consumidor.gov e Pró-Consumidor é dada a possibilidade de o consumidor explicar com mais detalhes a demanda postada, propôs-se a criação de uma subcomissão que realizasse a leitura dos textos-carta registrados, permitindo avaliar se as categorias existentes atendem às demandas ou se haverá necessidade da criação de novas.

Outro ponto da pauta dizia respeito à proposta de elaboração de material informativo sobre prevenção a vazamentos de dados para os consumidores e para o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). A base do informativo levaria em consideração materiais internacionais, compatibilizando com publicações já disponíveis no Brasil. Também para este item da pauta, foi criada uma subcomissão.

Para encerrar a reunião, foi apresentada a proposta de elaboração do Manual de Proteção de Dados do Mercosul. A ideia é discutir a aproximação de um índice que primeiro direcionasse as discussões e posteriormente servisse como base para a elaboração do manual.