



# II Colóquio de Direito do Consumidor

11 setembro  
2025

## PROTEÇÃO DE DADOS

DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA

🔍 Imagens do Canvas





# II Colóquio de Direito do Consumidor

## ETAPAS DA APRESENTAÇÃO

1 - relevância da  
proteção de dados

2 - casos concretos





# II Colóquio de Direito do Consumidor



## DADOS...

“DADOS NÃO SÃO APENAS BITS E BYTES. ELES CONTAM HISTÓRIAS. REVELAM PADRÕES. E, QUANDO BEM INTERPRETADOS, TÊM O PODER DE TRANSFORMAR COMPLETAMENTE UMA DECISÃO — SEJA NUMA EMPRESA MULTINACIONAL OU NO MERCADO DE BAIRRO ALI DA ESQUINA”



## II Colóquio de Direito do Consumidor

# QUAL A DIMENSÃO REAL DE PODER?



**Ter acesso a dados**



**Controlar dados**



**Vetar o acesso de pessoas a determinados serviços ou bens de consumo**



**Possuí-lo como ativo econômico**





# II Colóquio de Direito do Consumidor

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

QUEM A LEI VISA PROTEGER?

QUAL O SEU OBJETO?

QUAL A SUA FINALIDADE?





# II Colóquio de Direito do Consumidor

“O seu ponto de gravitação é a pessoa; os dados pessoais são o objeto e a sua finalidade é a proteção da personalidade seja em qual situação seja necessário, ao garantir a privacidade, a liberdade, igualdade e livre desenvolvimento da personalidade em vista do tratamento de dados pessoais em qualquer ocasião que seja necessário”. -

[1] DONEDA, Danilo; SCHERTEL, Laura Mendes. “Marco jurídico para a cidadania digital: uma análise do projeto de lei 5276/2016. Revista de Direito Civil Contemporâneo, vol. 9/2016 | p. 35 - 48 | Out - Dez / 2016, p. 40





## II Colóquio de Direito do Consumidor

# LGPD - DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

Art. 5º “Para os fins desta Lei, considera-se:

II – dado pessoal sensível: dado pessoal 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, quando vinculado a uma pessoa natural”

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018



## II Colóquio de Direito do Consumidor

# DADOS BIOMÉTRICOS

Dados biométricos são aqueles que identificam de forma individual, única e exclusivamente uma pessoa natural





# II Colóquio de Direito do Consumidor

## CASOS CONCRETOS

Foram escolhidos aqueles envolvendo a má, a incorreta, a abusiva utilização da biometria facial, especialmente no setor bancário.





# II Colóquio de Direito do Consumidor

2025 1º Trim 2º Trim 3º Trim 4º Trim 2026

Imprimir

Posição	Instituição	Índice <sup>1</sup>	Reclamações procedentes <sup>2</sup>	Clientes <sup>3</sup>
1º	INTER	84,87	<a href="#">3.239</a>	38.166.254
2º	BRADESCO	60,58	<a href="#">6.672</a>	110.113.531
3º	MERCADO PAGO IP	54,05	<a href="#">3.396</a>	62.824.224
4º	BANCO C6	48,67	<a href="#">1.562</a>	32.084.644
5º	PAGSEGURO	48,47	<a href="#">1.602</a>	33.050.761
6º	PICPAY	40,83	<a href="#">2.610</a>	63.907.113
7º	ITAU	39,35	<a href="#">3.933</a>	99.941.644
8º	BTG PACTUAL/BANCO PAN	36,89	<a href="#">967</a>	26.210.956



# II Colóquio de Direito do Consumidor

1º Trim 2º Trim 3º Trim 4º Trim

Imprimir

Posição	Instituição	Índice <sup>1</sup>	Reclamações procedentes <sup>2</sup>	Clientes <sup>3</sup>
1º	BANCO RIBEIRÃO PRETO	47.187,78	<a href="#">236</a>	5.009
2º	AME DIGITAL BRASIL IP	12.283,31	<a href="#">157</a>	12.785
3º	FACTA S.A. CFI	1.032,26	<a href="#">1.517</a>	1.469.530
4º	AGIBANK	1.030,58	<a href="#">4.742</a>	4.601.527
5º	BANCO DIGIMAI S	887,62	<a href="#">118</a>	132.470
6º	PINE	584,63	<a href="#">1.279</a>	2.187.801
7º	BCO INBURSA S.A.	500,03	<a href="#">378</a>	756.176
8º	COBUCCIO SCFI	338,73	<a href="#">898</a>	2.651.160



# II Colóquio de Direito do Consumidor

Posição	Motivo da reclamação	Reclamações procedentes <sup>1</sup>
1º	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito	5.277
2º	Insatisfação com o atendimento prestado pelo SAC ou Central de Relacionamento	3.457
3º	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito, exceto consignado	3.132
4º	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	2.672
5º	Oferta ou prestação de informação sobre a conta ou serviços acessórios de forma inadequada	2.495
6º	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito consignado	2.437
7º	Irregularidades relativas a operações de crédito de saldo devedor de fatura de cartão de crédito (rotativo e parcelamento) e respectiva cobrança de encargos	2.259
8º	Oferta ou prestação de informação sobre operação de crédito de forma inadequada, exceto crédito consignado	1.831
9º	Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta de pagamento - instituição de pagamento	1.763
10º	Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta	1.709



# II Colóquio de Direito do Consumidor



## CASO 1 - SR GERALDO





## II Colóquio de Direito do Consumidor

Após alguns dias, foi à sua agência, do Banco Mercantil, para receber o seu benefício e um atendente do banco informou que sua conta e cartões estariam bloqueados, sem qualquer indicação de motivo. Os extratos do banco demonstraram em sua conta diversas transferências desconhecidas, bem como a contratação de empréstimo pessoal que nunca foi solicitado.

Toda a entrega ocorreu no dia 29 de novembro de 2024, mesmo dia em que recebeu o suposto funcionário dos Correios. Foi apenas, então, que relacionou os fatos e percebeu o golpe!



**R\$ 9.093,00**



## II Colóquio de Direito do Consumidor

No mesmo dia abriram uma conta, também em nome do Sr Geraldo, na “SHPP Brasil Instituição de Pagamentos e Serviços de Pagamentos LTDA”, e foram realizadas dez transferências seguidas, via pix, totalizando o valor de R\$9.081,24.



**R\$ 9.081,24**



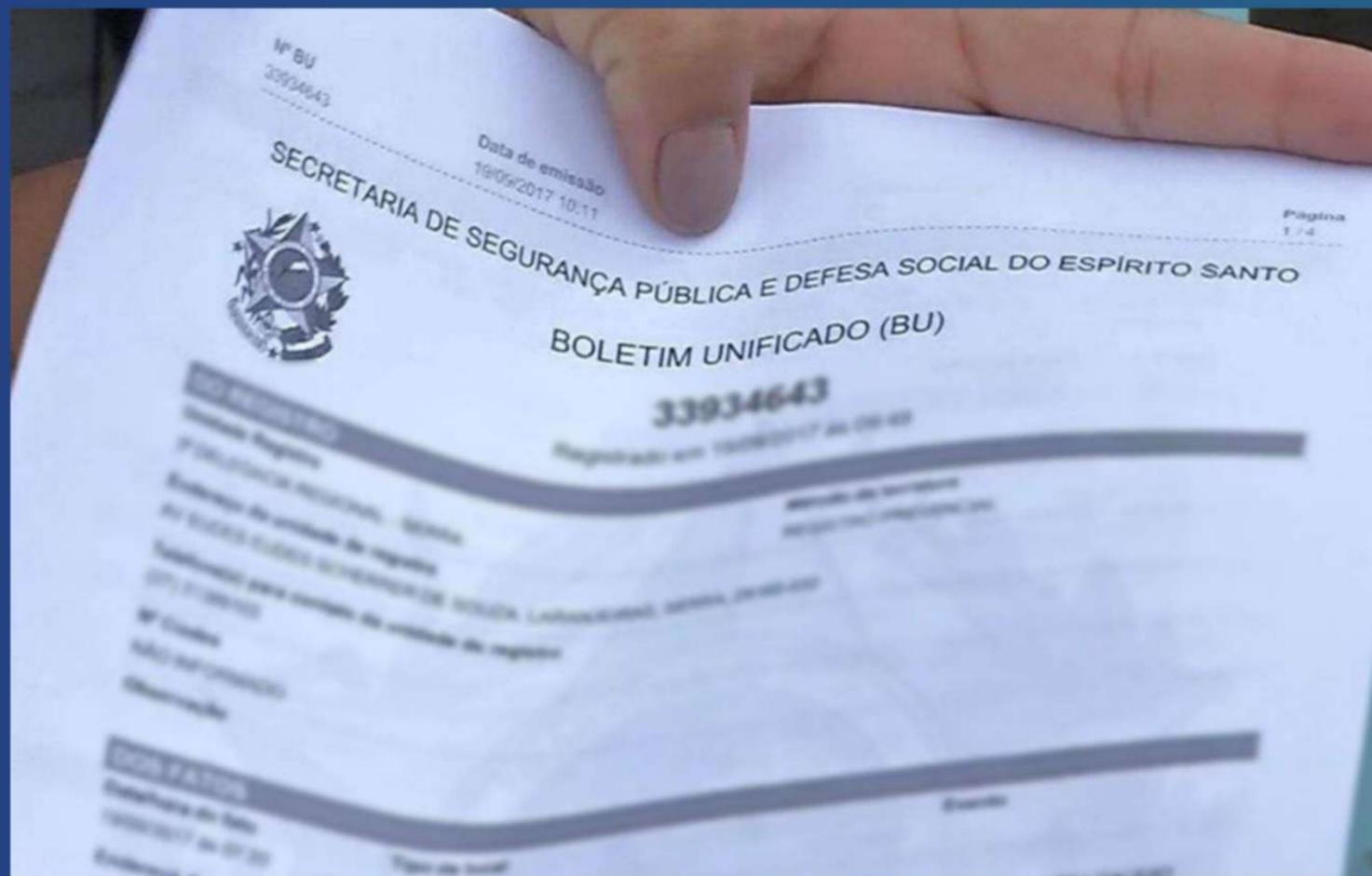
## II Colóquio de Direito do Consumidor

Atualmente o autor está sendo mensalmente privado de R\$ 922,17 de seu benefício, resultado de empréstimo que jamais contratou. Até o momento já foram debitadas seis parcelas, totalizando R\$ 5.533,02, além da retirada coercitiva por meio dos cartões consignados no importe de R\$ 154,34 sob cada rubrica.

Um total de R\$1.230,85 retidos todo o mês!



# II Colóquio de Direito do Consumidor





# II Colóquio de Direito do Consumidor

Defensoria – tentativa de resolução de conflitos por meios extrajudiciais

Ofício instituições financeiras

Finalidade: cancelamento do empréstimo fraudulento e a devolução dos valores já debitados



Banco Mercantil – impossibilidade de repatriação do dinheiro, devido a insuficiências de saldo no banco receptor. Apresentou proposta de acordo para redução das parcelas monetárias.

SHPP Brasil sequer respondeu ao ofício



## II Colóquio de Direito do Consumidor

O modus operandi dos golpistas constituiu-se pela transferência de dinheiro da conta do autor, para outra conta também de titularidade do autor, provavelmente para não gerar alarme. No entanto, não é habitual o autor movimentar tanto dinheiro em um dia.



## II Colóquio de Direito do Consumidor

A contratação de empréstimo, imediatamente seguida de diversas movimentações de valor elevados para a mesma conta que, coincidentemente, havia sido criada naquele mesmo dia, deveria ter sido suficiente para dar origem a sinal de alerta junto às instituições financeiras!



# II Colóquio de Direito do Consumidor



## CASO 2 - SRA SOFIA - 25 NOVEMBRO PELA MANHÃ...





# II Colóquio de Direito do Consumidor



## CASO 2 - SRA SOFIA - 25 NOVEMBRO À TARDE....





# II Colóquio de Direito do Consumidor



## CASO 2 - SRA SOFIA - 25 NOVEMBRO À NOITE..

Após algumas horas, temerosa que poderia ser alvo de golpe, após ter relatado o ocorrido à sua filha, compareceu, na mesma data, 25 de novembro e lavrou boletim de ocorrência na 3ª Delegacia de Polícia Civil de Venda Nova. Às 19:13.



# II Colóquio de Direito do Consumidor



## CASO 2 - SRA SOFIA - 25 NOVEMBRO

Foi aberta conta no Agibank com transferência de pagamento e foram feitas seis operações bancárias.



# II Colóquio de Direito do Consumidor



Pelos golpistas foi feito :

- 1) empréstimo consignado no valor de R\$21.063,11
- 2) cartão consignado (RMC) no importe de R\$2.000,00
- 3) cartão (RCC) no valor de R\$1.559,04
- 4) empréstimo pessoal de R\$2.054,12, além de um seguro de vida em grupo
- 5) três transferências, por PIX, para terceiros

Todo o valor dos consignados foi transferido por meio de três transferências, dois PIX e uma TED, nos valores de R\$7.499,81, R\$7.499,99 e R\$7.499,99.



# II Colóquio de Direito do Consumidor

## CASO 2 - SRA SOFIA

Até novembro de 2024 a Sra Sofia não tinha qualquer “anotação” de empréstimo sem seu benefício, de um salário-mínimo.

**E ATUALMENTE?????**



# II Colóquio de Direito do Consumidor



## CASO 2 - SRA SOFIA

Tem sido debitada, além dos consignados, o valor de R\$179,46 na conta aberta pelos fraudadores



Sra Sofia recebe, atualmente, o valor de R\$707,88!

Está privada mensalmente do valor de R\$ 804,12,. Desde mês de janeiro parcelas do suposto empréstimo pessoal são descontados da conta de recebimento de seu benefício, ilicitamente transferida para o Agibank.



# II Colóquio de Direito do Consumidor



## CASO 2 - SRA SOFIA

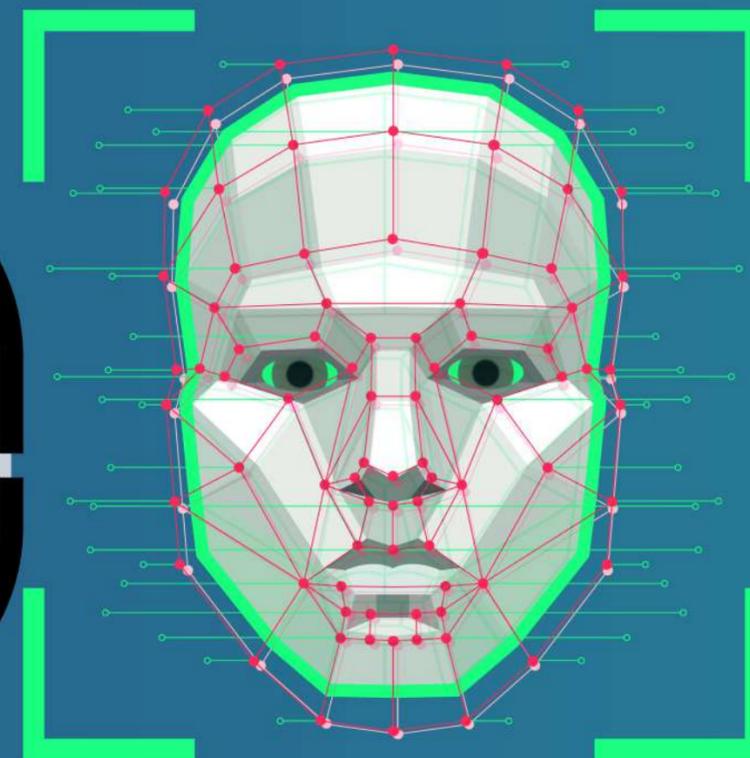


Registra-se que o seguro de vida em grupo feito transparece, ainda, a ocorrência de venda casada da instituição financeira, pois os fraudadores não pensariam em proteger a vida da Sra Sofia.



# II Colóquio de Direito do Consumidor

## CONSIDERAÇÕES FINAIS





# OBRIGADO



[daniel.gloria@defensoria.mg.def.br](mailto:daniel.gloria@defensoria.mg.def.br)

