

AVISO DE PRIVACIDADE

Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Carioca

Publicada em 30.09.2025

Este Aviso de Privacidade é elaborado para fins de cumprimento ao disposto na Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, Marco Civil da Internet, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

A sua aplicação tem como finalidade garantir a observância dos princípios da finalidade, da adequação, da necessidade, do livre acesso, da qualidade dos dados, da transparência, da prevenção, da não discriminação, da responsabilização e da prestação de contas.

1. DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste Aviso de Privacidade, adotam-se as seguintes definições em conformidade com a L. 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

- **Dado Pessoal:** Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, conforme o Art. 5º, I da LGPD.
- **Dado Pessoal Sensível:** Dados que revelam origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, saúde, vida sexual, dados genéticos ou biométricos (Art. 5º, II da LGPD).
- **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- **Titular:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais tratados pelo Procon Carioca (Art. 5º, V da LGPD).
- **Controlador:** O Procon Carioca, responsável pelas decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais (Art. 5º, VI da LGPD).
- **Operador:** Entidade que realiza o tratamento de dados em nome do controlador (Art. 5º, VII da LGPD).

- Agentes de tratamento: o controlador e o operador.
- Encarregado de dados: pessoa indicada pelos agentes de tratamento para realizar a interlocução destes com os titulares de dados e com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.
- Autoridade Nacional: Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), órgão responsável pela fiscalização e cumprimento da LGPD (Art. 5º, XIX da LGPD).
- Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
- Banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.
- Consentimento: Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular dos dados concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada (Art. 5º, XII da LGPD).
- Incidente de segurança: incidente que acarreta risco ou dano aos direitos dos titulares de dados.
- Transferência Internacional de Dados: transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.
- Consumidor: toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- Fornecedor: toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- Relação de Consumo: a relação jurídica obrigacional, de natureza contratual ou decorrente da lei, reconhecida entre um consumidor e uma fornecedora, a qual se configura, em especial, pela circulação de produtos e serviços, exposição de publicidade ou causação de danos à vítimas de eventos decorrentes do risco criado pela atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O tratamento de dados dos usuários dos serviços prestados pelo Procon Carioca é realizado em observância da legislação brasileira e às normas infralegais, com destaque às abaixo listadas:

- a) Lei Ordinária Municipal nº 5.302, de 18 de outubro de 2011 – Dispõe sobre a criação e organização do órgão municipal de proteção e defesa do consumidor – PROCON-RIO;
- b) Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor;

- c) Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil;
- d) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação – Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal;
- e) Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- f) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- g) Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 – Princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital;
- h) Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 – Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos;
- i) DECRETO RIO nº 49.558, de 06 de outubro de 2021 – Estabelece o Programa Municipal de Proteção de Dados no âmbito do Poder Executivo Municipal da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;
- j) DECRETO RIO Nº 53.700 DE 8 DE DEZEMBRO DE 2023 – Institui a Política de Segurança da Informação – PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- k) Resolução CVL Nº 216, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023 – Regulamenta as diretrizes da Política de Segurança da Informação – PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- l) Resolução SEGOVI Nº 91, DE 1º DE AGOSTO DE 2022 – Regulamenta o Programa de Governança em Privacidade e Proteção dos Dados Pessoais – PGPPDP.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO PROCON CARIOMA

O Procon Carioca é o órgão responsável pela execução da política municipal de proteção e defesa do consumidor, nos termos da Lei Ordinária Municipal nº 5.302/11 e da Lei Federal 8.078/90. Em razão dessa competência, realiza a fiscalização das relações de consumo na cidade, bem como presta atendimento ao consumidor carioca para o registro de reclamações de consumo e de denúncias contra fornecedores.

A partir do registro de reclamações, o Procon Carioca inicia o procedimento de conciliação com os fornecedores reclamados, encaminhando-lhes notificações e abrindo tratativas por carta, telefone ou audiências presenciais. Após esta fase de tratativas, será a reclamação apresentada pelo consumidor classificada como fundamentada, atendida ou não atendida pelo fornecedor, ou encerrada, em casos de ausência de relação de consumo.

A partir do registro de denúncias, as informações relativas às infrações de consumo denunciadas serão consolidadas em base dados a ser utilizado pelos fiscais do órgão para fins de planejamento e execução de suas atividades.

A partir do registro de consultas, os usuários poderão obter esclarecimentos sobre dúvidas de consumo, relativas à aplicação da legislação em casos concretos ou em abstrato.

4. FINALIDADE DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O Procon Carioca realiza o tratamento de dados pessoais dos consumidores exclusivamente para fins de exercer suas competências institucionais, quais sejam:

- a) A prestação de atendimento ao consumidor por meio do registro de reclamações, denúncias e consultas, nos termos dos art. 44 do Código de Defesa do Consumidor (L. 8.078/90);
- b) A realização de pesquisas estatísticas, como forma de estudo constante das modificações do mercado de consumo, nos termos previstos no art. 4º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- c) Atuação judicial e administrativa, em processos coletivos instaurados por legitimados ou pelo próprio órgão, em cooperação com os demais órgãos integrantes do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do previsto nos artigos 81 e 82, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.
- d) Atuação em processos administrativos, quando necessário;
- e) Comunicação com consumidores e empresas;
- f) Oferta de serviços e informações ao público.

5. BASE LEGAL DE TRATAMENTO

O tratamento de dados pessoais será realizado exclusivamente com a finalidade de cumprimento de suas competências institucionais, qual seja, a proteção e defesa do consumidor no âmbito municipal, nos termos admitidos pelos incisos I, II e III do art. 7º, art. 14, caput, da Lei Geral de Proteção de Dados, destacando-se, neste sentido os artigos 4º, 44, 81 e 82, II, todos do Código de Defesa do Consumidor.

6. INDICAÇÃO DO CONTROLADOR

O controlador, pessoa jurídica de direito público a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, é Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro; a competência referente ao tratamento de dados dos titulares que se utilizam dos serviços do Procon Carioca é a Diretoria Executiva do órgão.

A sede Procon Carioca se situa na Rua Aristides Lobo, nº 71, 2º andar, Rio Comprido, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20250-450.

Sítio eletrônico: <https://proconcarioca.prefeitura.rio>.

7. INDICAÇÃO DO ENCARREGADO DE DADOS

A função de encarregado é exercida pela servidora Janaína Plácido de Oliveira, quem exerce suas funções na sede do Procon Carioca e responde aos e-mails enviados para o endereço janaína.oliveira@prefeitura.rio

8. INDICAÇÃO DO OPERADOR

O tratamento de dados e as decisões a ele inerentes são exercidas pela Gerência de Atendimento do Procon Carioca.

9. DIREITOS DOS TITULARES

O Procon Carioca assegura ao titular o pleno exercício dos seus direitos, conforme estabelecido nos Artigos 17 e 18 da LGPD, que incluem os de:

- a) Confirmação de que os seus dados pessoais são ou não objeto de tratamento;
- b) Acesso aos dados pessoais tratados;
- c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) Eliminação de dados desnecessários ou excessivos;
- e) Revogação do consentimento a qualquer momento, mediante solicitação expressa.
- f) Não ser submetido a decisões automatizadas, incluindo as categorizações que visam à definição de seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito.

As solicitações podem ser feitas por meio de qualquer um dos canais de atendimento do Procon Carioca, e serão respondidas no prazo de 60 dias corridos, salvo comprovada urgência.

10. COLETA DE DADOS PESSOAIS E CONSENTIMENTO

O Procon Carioca coleta dados pessoais por meio de formulários online, incluindo plataformas de terceiros, como o Google Forms, como a Central 1746 e como o Sistema Consumidor.gov.br. Os dados coletados incluem nome, CPF, e-mail, telefone, entre outras informações necessárias para o atendimento e solução de problemas reportados pelos consumidores.

Ao utilizar nossos serviços, o titular consente de forma livre, informada e inequívoca com a coleta e tratamento dos dados, em conformidade com os artigos 7º, inciso I, e 33, inciso VIII, da LGPD.

Ao utilizar os serviços do Procon Carioca, o titular declara ciência quanto à transferência internacional de dados, ao preencher os formulários do Google Forms, e com ela consente em específico, conforme o Art. 33 da LGPD, de forma livre, informada e inequívoca.

11. DADOS PESSOAIS TRATADOS

O Procon Carioca, no exercício de sua competência institucional, prevista no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, de promover a conciliação extrajudicial de conflitos de consumo, colhe dos consumidores e transmite aos fornecedores os seguintes dados:

- a) CPF (obrigatório);
- b) nome completo (obrigatório);
- c) data de nascimento (obrigatório);
- d) sexo (obrigatório);
- e) raça, cor, etnia;
- f) nome social;
- g) CEP (obrigatório);
- h) logradouro (obrigatório);
- i) número e complemento do endereço (obrigatório);
- j) bairro (obrigatório);
- k) cidade (obrigatório);
- l) estado (obrigatório);
- m) telefone (obrigatório);
- n) e-mail (obrigatório).

Em negrito, destacaram-se os dados pessoais sensíveis, objeto de tratamento. Os titulares de dados, ao utilizarem os serviços prestados pelo Procon Carioca anuem com a coleta, com a transmissão e com outros tratamentos realizados pelo órgão para a finalidade de prestar os seus serviços em favor do consumidor, destacando os de atendimento para o registro de reclamações, denúncias e para a prestação de consultas, bem como para

exercer suas competências legais, em especial, as previstas nos artigos 4º, 44, 81 e 82, inciso II, no Código de Defesa do Consumidor e na Lei Ordinária Municipal nº 5.302 de 18 de outubro de 2011.

11.1 TRATAMENTO DE DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

O Procon Carioca tem como competência institucional, prevista no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, de promover a conciliação extrajudicial de conflitos de consumo, o que inclui o registro de reclamações que tenham como fundamento relações de consumo firmada entre fornecedores e consumidores crianças e adolescentes, assim considerados por serem titulares diretos das relações negociais, hipóteses em que adquirem ou são destinatários de produtos ou serviços, ou que são expostos à publicidade, bem como por serem vítimas de eventos danosos decorrentes dos riscos criados pela atividade econômica desenvolvida pelos fornecedores, nos termos do art. 17 do Código de Defesa do Consumidor.

Em todos os casos, o Procon Carioca realizará o tratamento de dados pessoais titulares crianças e adolescentes invariavelmente no seu melhor interesse. Os responsáveis legais pelas crianças e adolescentes, ao solicitarem o atendimento do Procon Carioca, consentem expressamente, nos termos do art. 14, § 1º, da LGPD, com o tratamento de seus dados.

12. TRATAMENTOS DE DADOS REALIZADO

O Procon Carioca coleta os dados consumidores e demais usuários, os armazena em bases próprias e em servidores internacionais. Este tratamento se faz com a finalidade de desempenhar a sua função institucional prevista no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

O Procon Carioca transmite os dados coletados e armazenados para os fornecedores (art. 3º do Código de Defesa do Consumidor) contra os quais os consumidores registraram reclamações e denúncias. Esta transmissão é feita com a finalidade de permitir a análise pelos fornecedores da demanda que lhe foi dirigida, validar a legitimidade do consumidor para tanto, e, ainda, o interesse jurídico no pedido. Este tratamento se faz com a finalidade de desempenhar a sua função institucional prevista no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

O Procon Carioca transfere os dados coletados para terceiros externos solicitantes se e quando houver a obrigação legal para tanto, principal, mas não exclusivamente, em casos de requisição do Ministério Público e

do Poder Judiciário. Este tratamento se faz cumprimento ao dever de colaboração com a justiça, previstos na Constituição e na legislação ordinária, conforme o previsto no art. 7º, inciso VI, da LGPD.

12.1 TRATAMENTO POSTERIOR DE DADOS

O Procon Carioca classifica, processa, avalia, transfere e publica, nestes últimos dois casos, de forma anonimizada, os dados coletados em relatórios analíticos. Este tratamento se faz com a finalidade de desempenhar a sua função institucional prevista no art. 4º, caput e inciso VIII, e art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

13. USO COMPARTILHADO DE DADOS

O Procon Carioca, no desempenho de suas competências institucionais, utiliza sistemas compartilhados para o recebimento, registro, tratamento e análise das reclamações, denúncias e consultas recebidas dos consumidores. Estes sistemas são:

- a) A Central 1746, operada pela Datamétrica e gerida pela Casa Civil da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro;
- b) O sistema Proconsumidor, criado, mantido e gerido pelo Ministério da Justiça;
- c) O sistema Consumidor.gov.br, criado, mantido e gerido pelo Ministério da Justiça.

O uso compartilhado de dados é feito em conformidade ao disposto no art. 7º, inciso III, da LGPD; as entendidas listadas os tratam exclusivamente no desempenho de suas competências e finalidades institucionais.

14. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

O Procon Carioca, ao utilizar ferramentas como o Google Forms para coleta de dados, realiza transferência internacional de dados pessoais. Esta transferência é feita de acordo com o disposto no art. 33 da LGPD.

Ao utilizar os serviços do Procon Carioca, o titular declara ciência quanto à transferência internacional de dados, ao preencher os formulários do Google Forms, e com ela consente em específico, conforme o Art. 33 da LGPD, de forma livre, informada e inequívoca.

15. MEDIDAS DE SEGURANÇA

O Procon Carioca adota medidas técnicas e administrativas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e as normas de segurança da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, bem como de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão. As medidas implementadas incluem, mas não se limitam a:

- a) Adoção de políticas de controle de acesso a sistemas;
- b) Monitoramento contínua dos sistemas de tratamento de dados;
- c) Procedimentos internos para garantir a integridade e confidencialidade dos dados tratados.

Estas medidas são revisadas e atualizadas periodicamente para assegurar a conformidade com as regulamentações vigentes e a proteção adequada dos dados pessoais, conforme previsto no Art. 46 da LGPD e nas diretrizes normativas expedidas pela Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, conforme o DECRETO RIO Nº 53.700 DE 8 DE DEZEMBRO DE 2023 – Institui a Política de Segurança da Informação – PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal; a Resolução CVL

Nº 216, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023 – Regulamenta as diretrizes da Política de Segurança da Informação – PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal; e a Resolução SEGOVI Nº 91, DE 1º DE AGOSTO DE 2022 – Regulamenta o Programa de Governança em Privacidade e Proteção dos Dados Pessoais – PGPPDP.

16. RETENÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais tratados pelo Procon Carioca serão armazenados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, limitando-se a um período de 5 anos. Após o término do tratamento, os dados serão eliminados, salvo nas hipóteses de obrigação legal ou regulatória (Art. 16 da LGPD).

Os dados anonimizados poderão ser mantidos por tempo indeterminado, o que se fará para o cumprimento da finalidade institucional de estudo constante do mercado de consumo, a partir de sua classificação, análise e processamento, cujo produto são informações necessárias e úteis ao planejamento, elaboração, proposição, coordenação e execução da política municipal de proteção e defesa do consumidor.

17. ALTERAÇÕES NO AVISO DE PRIVACIDADE

O Procon Carioca se reserva ao direito de alterar este Aviso de Privacidade a qualquer momento, sendo o titular informado previamente sobre mudanças que possam impactar o tratamento de seus dados. O consentimento poderá ser revogado caso o titular discorde das alterações.

18. FORO

Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro como o competente para conhecer e processar litígios oriundos do cumprimento deste Aviso de Privacidade.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2025.