

TERMO DE USO

Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Carioca

Publicada em 30.09.2025

1. DA CIÊNCIA E ANUÊNCIA DO USUÁRIO QUANTO AO TERMO DE USO

Este Termo de Uso é publicado para a finalidade de informar aos usuários dos serviços prestados pelo Procon Carioca sobre as condições de prestação dos serviços de atendimento ao consumidor, no que se refere ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados.

O uso dos serviços prestados pelo Procon Carioca é, portanto, condicionado à sua plena e integral ciência e anuênciam. O usuário deverá ler este Termo e o Aviso de Privacidade na íntegra e se certificar de ter compreendido todas as suas disposições.

A utilização dos serviços do Procon Carioca, em especial o de atendimento ao consumidor para o registro de reclamações, denúncias e consultas, implica na inequívoca aceitação do Termo de Uso e do Aviso de Privacidade, sem prejuízo, porém, do exercício de todos os direitos inerentes à condição de titular de dados.

2. DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste Termo de Uso, 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).
- 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).
- Autoridade Nacional: Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), órgão responsável pela fiscalização e cumprimento da LGPD (Art. 5º, XIX da LGPD).

- 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).
- 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.

3. BASE NORMATIVA

3.1. 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:

- 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;
- Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor;
- 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;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação – Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal;
- 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;
- 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;
- Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 – Princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital;
- Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 – Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos;

- 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;
- 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;
- 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;
- Resolução SEGOVI Nº 91, DE 1º DE AGOSTO DE 2022 – Regulamenta o Programa de Governança em Privacidade e Proteção dos Dados Pessoais – PGPPDP.

4. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

4.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO PROCON CARIOWA

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.

4.2. 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.

4.3. 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 da Lei Geral de Proteção de Dados, destacando-se, neste sentido os artigos 4ª, 44, 81 e 82, II, todos do Código de Defesa do Consumidor.

5. 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. 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 o Art. 7º, I da LGPD. Em casos de transferência internacional de dados, como o uso de formulários do Google, o consentimento será específico e destacado, conforme o Art. 33 da LGPD.

6. 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.

7. 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, entre outros:

- a) Acesso aos dados pessoais tratados;
- b) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- c) Eliminação de dados desnecessários ou excessivos;
- d) Revogação do consentimento a qualquer momento, mediante solicitação expressa.

As solicitações devem ser feitas por meio dos canais de atendimento indicados pelo Procon Carioca, e serão respondidas no prazo estabelecido pela legislação vigente.

8. OBRIGAÇÕES DOS TITULARES

Os titulares de dados, ao utilizarem os serviços do Procon Carioca, tem a obrigação de:

- a) informar com veracidade os dados necessários à prestação do serviço solicitado;
- b) não fornecer dados de terceiros, salvo autorização deste, nos casos de representação legal ou convencional, nos termos da legislação civil;
- c) não utilizar dados de acesso aos sistemas operados pelo Procon Carioca pertencentes a terceiros, salvo autorização deste, nos casos de representação legal ou convencional, nos termos da legislação civil.

9. DAS OBRIGAÇÕES DO PROCON CARIOMA

O Procon Carioca é órgão integrante da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro e, como tal, está subordinado à observância integral das normas que regulamentam a prestação dos serviços públicos e da atividade administrativa, em especial, dispostas na Constituição da República Federativa do Brasil, da Constituição Estadual e da Lei Orgânica do Município do Rio de Janeiro.

Outrossim, o tratamento de dados pessoais pelo Poder Público observará o princípio da vinculação à finalidade pública, à persecução do interesse público e à limitação ao tratamento de dados para a execução de competências institucionais, conforme o disposto no art. 23 da LGPD.

O Procon Carioca se obriga a não compartilhar os dados dos titulares com terceiros sem sua expressa autorização, salvo nos casos de cumprimento de ordem judicial, requisição do Ministério Público ou prestação de informações em cumprimento de seus deveres institucionais previstos em lei, principalmente no Código de Defesa do Consumidor.

10. AVISO DE PRIVACIDADE

O anexo "Aviso de Privacidade" ao titular de dados do Procon Carioca é parte integrante deste Termo de Uso.

11. INFORMAÇÕES PARA CONTATO

Em caso de dúvidas relacionadas aos serviços do Procon Carioca, entre em contato através dos nossos canais de atendimento:

- a) Dique Central 1746
- b) <https://proconcarioca.prefeitura.rio>

12. 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:

- d) Adoção de políticas de controle de acesso a sistemas;
- e) Monitoramento contínua dos sistemas de tratamento de dados;
- f) Medidas de prevenção contra incidentes de segurança, como ataques cibernéticos;
- g) Procedimentos internos para garantir a integridade e confidencialidade dos dados tratados.
- e) 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.

13. ALTERAÇÕES NO TERMO DE USO

O Procon Carioca reserva-se o direito de alterar este Termo de Uso 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.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2025