



PESQUISA COMPORTAMENTAL

PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR QUANTO À PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS E A LGPD

O nome das pessoas, endereço, telefone, e-mail, hábitos de lazer e consumo, dentre outras coisas, são informações importantes para quem quer vender produtos e serviços. Com base nesses dados, as ofertas podem ser personalizadas, mais precisas e as probabilidades de vendas aumentam.

Assim, com a criação de sistemas capazes de processar um número infinito de dados e indicar a melhor estratégia para quem quer vender, a busca pela coleta de dados se ampliou muito. Não só quando um formulário é preenchido, quando um número de documento é solicitado para “preencher um cadastro”, quando uma compra é efetuada pela internet ou uma transação de pagamento é realizada, mas também quando alguém expõe sua intimidade (foto, atividades de lazer, família, o que “curte” ou não, etc.) nas redes de relacionamento, esses dados alimentam os sistemas de coleta e análise.

No fornecimento de dados, os titulares nem sempre sabem ao certo como esses serão utilizados, ainda que tenham acesso aos Termos de Uso ou Políticas de Privacidade. Na prática, o que era para ser apenas uma informação para um determinado grupo ou fim, acaba sendo compartilhado com terceiros, intencionalmente e muitas vezes com autorização do titular (ainda que por contratos-padrão de assinatura ou aceite compulsórios), mas também sem autorização ou por falha na segurança dos bancos de dados.

O compartilhamento indevido de dados pode trazer muitos prejuízos aos seus titulares e a identificação dos causadores nem sempre é simples ou possível. O melhor mesmo é prevenir.

Assim, visando organizar e disciplinar as relações entre os titulares dos dados e aqueles que os coletam e fazem uso destes, foi criada a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei federal nº 13.709 de 14/08/18 e suas alterações).

Diante da relevância do tema a Escola de Proteção e Defesa do Consumidor - EPDC da Fundação Procon-SP tem promovido uma série de ações para informar e esclarecer aos consumidores sobre a importância desta Lei e dos cuidados que devem ter ao compartilhar seus dados.



Nesse contexto, a presente pesquisa do Núcleo de Inteligência e Pesquisas da EPDC foi realizada visando captar a percepção dos consumidores quanto à proteção de seus dados, o que conhecem sobre a LGPD e se já foram vítimas de exposição indevida/vazamento de dados. O objetivo é agregar esse conhecimento às ações de orientação e proteção dos consumidores que já estão sendo realizadas e propor novas ações, caso seja verificada a necessidade.

O questionário da pesquisa foi disponibilizado no site e nas redes sociais da Fundação Procon-SP no período de 14/05 a 21/06/2021. **7.408** entrevistados responderam a pesquisa e os resultados comentados são apresentados abaixo.

Dado Pessoal

A pesquisa inicia questionando aos entrevistados se sabem o que é um dado pessoal.

Embora pareça algo simples, compreender a definição legal deste termo é importante para saber a extensão da proteção de dados que a LPDG abrange.

Quase todos entrevistados, **89,52%** (6.632), afirmaram saber o que é um dado pessoal. Apenas **10,48%** (776) afirmaram que não sabem.





Aos que responderam afirmativamente à pergunta anterior, apresentamos três frases e questionamos qual delas melhor define o que é um dado pessoal, com o objetivo de captar o real conhecimento sobre o tema.

<i>Pra você, qual dessas frases melhor define o que é um dado pessoal?</i>		
<i>São dados relativos a uma pessoa, tais como seus documentos, onde mora, sua cor, origem étnica, opiniões políticas, religião, convicções filosóficas, sua saúde e sexualidade, bem como, dados genéticos ou biométricos.</i>	3006	45,33%
<i>São dados relativos a uma pessoa, tais como seus documentos, onde mora, sua cor, origem étnica, mas não abrangem suas opiniões políticas, religião, convicções filosóficas.</i>	2400	36,19%
<i>São dados relativos a uma pessoa, mas se referem somente aos seus documentos.</i>	1226	18,49%

Base: 6.632 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP

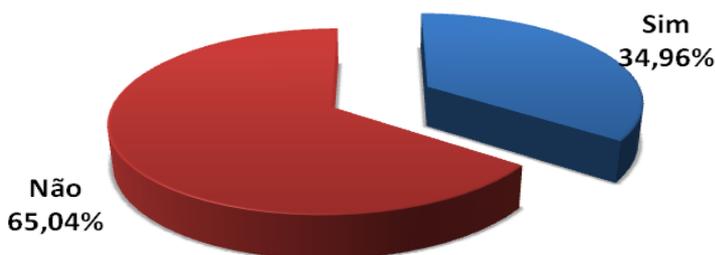
Considerando o que define o artigo 1º da LGPD, **45,33%** (3.006) dos entrevistados escolheram a alternativa correta. Os demais se mostraram equivocados, pois, **36,19%** (2.400) consideraram que os dados pessoais não abrangem opiniões políticas, religião, convicções filosóficas e **18,49%** (1.226) consideraram que os dados pessoais se referem somente aos constantes em documentos pessoais.

Quando somamos os entrevistados que declararam “não saber” (776) com os que “responderam incorretamente a última questão” (3626) observamos que a maioria não sabe o que é um dado pessoal, o que representa 59,42% (4402) do total de entrevistados (7408).

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

Ao serem questionados se conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, a maioria dos entrevistados, **65,04%** (4.818), respondeu que não.

Conhece a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD?



Base: 7.408 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP



Aos que declararam conhecer a LGPD, 2.590 entrevistados, apresentamos algumas alternativas e questionamos o que poderiam afirmar com base no que conhecem hoje sobre essa Lei. O retorno foi o seguinte:

Com base no que você conhece hoje sobre a LGPD, você pode afirmar que:		
<i>LGPD é uma Lei que protege os dados pessoais coletados dentro e fora do território nacional.</i>	1508	58,22%
<i>LGPD é uma Lei que protege os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.</i>	511	19,73%
<i>É direito do titular ter acesso às informações sobre o tratamento dos próprios dados, que deverão ser disponibilizadas de forma clara. Contempla só o tratamento de dados que estão fora da rede (off-line).</i>	291	11,24%
<i>LGPD é uma Lei que cuida exclusivamente da nossa segurança na internet.</i>	280	10,81%

Base: 2.590 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP

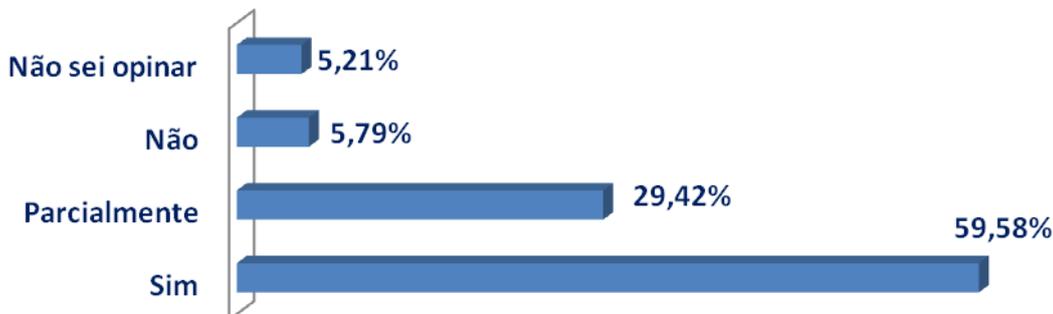
Das alternativas apresentadas, somente a escolhida por **19,73%** (511) não contém incorreção. As demais não estão totalmente corretas, pois a LGPD não protege os dados pessoais coletados fora do território nacional, como acreditam **58,22%** (1.508) dos que responderam a essa questão. Dentro do território nacional a LGPD regulamenta o tratamento de dados coletado tanto online quanto off-line, porém **11,24%** (291) acreditam que ela abrange somente os dados off-line. Por fim, diferentemente do que acreditam **10,81%** (280), a LGPD não cuida exclusivamente da segurança na internet.

Tudo isso e outros detalhes que a LGPD trata devem ser conhecidos por todos que estão fornecendo ou armazenando dados pessoais. Portanto, é preciso uma divulgação maior e melhor sobre o que a LGPD abrange para que efetivamente sirva de orientação e seja uma referência para as relações de compartilhamento de dados, pois os resultados apontam que mesmo os que dizem conhecê-la, ainda cometem equívocos básicos.

Investigando sobre a expectativa dos consumidores com a promulgação da LGPD, foi questionado aos que afirmaram conhecer a Lei (2.590), se concordavam com a afirmação de que "*com a criação da LGPD os dados pessoais estarão mais seguros*". A maioria, **59,58%** (1.543), acredita que a LGPD trará mais segurança para os dados; **29,42%** (762) acreditam parcialmente, apenas **5,79%** (150) são descrentes e **5,21%** (135) declararam que não sabem opinar.



Você concorda com a afirmação "Com a criação da LGPD os dados pessoais dos consumidores estarão mais seguros" ?



Base: 2.590 entrevistados

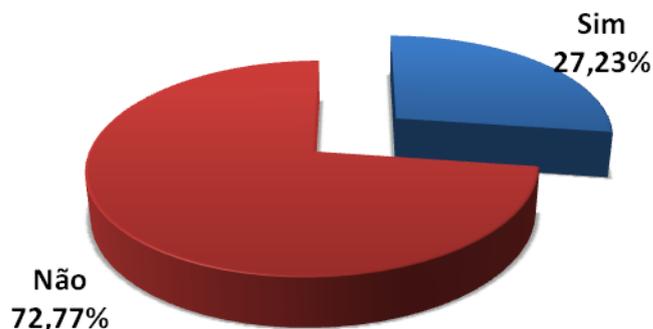
Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP

Vazamento ou exposição indevida de dados

A fim de conhecer melhor a experiência dos entrevistados, questionamos se já tiveram conhecimento de que algum dado seu foi vazado, ou seja, compartilhado indevidamente ou mesmo roubado.

A maioria, **72,77%** (5.391) não teve conhecimento de vazamento de seus dados, mas um percentual considerável, **27,23%** (2.017) teve.

Você já teve conhecimento se algum dado seu foi vazado?



Base: 7.408 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP



Aos que tiveram conhecimento de vazamento de seus dados pessoais (2.017), questionamos como souberam. O retorno foi o seguinte:

Como soube?		
<i>Ao ser vítima de um golpe</i>	642	31,83%
<i>Investigando, após ver notícia sobre vazamento de dados.</i>	350	17,35%
<i>Ao ter meu nome sujo indevidamente</i>	166	8,23%
<i>Por terceiros (amigos, parentes)</i>	129	6,40%
<i>Ao ser indevidamente processado civil ou criminalmente</i>	33	1,64%
<i>De outra forma</i>	697	34,56%

Base: 2.017 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP

Em geral, os consumidores só tomam conhecimento de que seus dados foram vazados ou expostos ao receberem alguma mensagem ou interação de empresas ou pessoas estranhas fazendo contato e demonstrando que possuem informações que não deveriam saber tais como, telefone, endereço, nome completo, entre outros.

Saber que seus dados foram vazados ao ser vítima de um golpe foi uma situação apontada por **31,83%** (642) dos que tiveram seus dados expostos. Uma situação grave que faz necessário verificar como e quando os dados foram expostos para se buscar os responsáveis, o que ainda é algo bastante difícil.

A seguir, questionamos aos entrevistados que responderam à pergunta anterior (2.017), o que foi vazado, apresentando algumas alternativas e permitindo que apontassem mais de uma. O maior número de apontamentos foi o de vazamento de documentos pessoais, 1.102, seguido de dados cadastrais de lojas virtuais, 584 e dados bancários, 566.

O que foi vazado? Permite apontar mais de uma alternativa.	
<i>Documentos pessoais (RG, CPF, CNH, carteira de trabalho, etc)</i>	1102
<i>Dados cadastrais de loja(s) virtual(is)</i>	584
<i>Dados bancários (nº conta, nº cartão, senha, etc)</i>	566
<i>Dados cadastrais de aplicativos de redes sociais (Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok, etc.)</i>	454
<i>Dados do INSS</i>	300
<i>Foto</i>	166
<i>Dados da declaração de Imposto de Renda</i>	65
<i>holerite (exceto de funcionário público)</i>	50

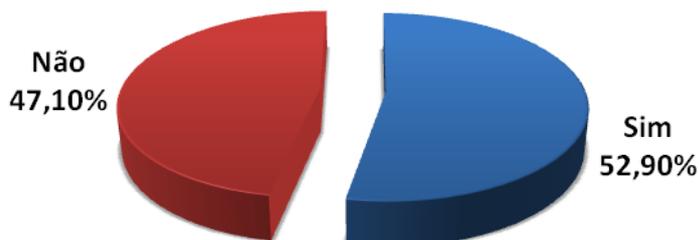
Base: 2.017 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP

Pelo retorno, podemos verificar que a possibilidade de vazamento de dados ocorre em diversos setores que, teoricamente, deveriam garantir o controle e armazenamento dos dados que coletam, impedindo o uso indevido.

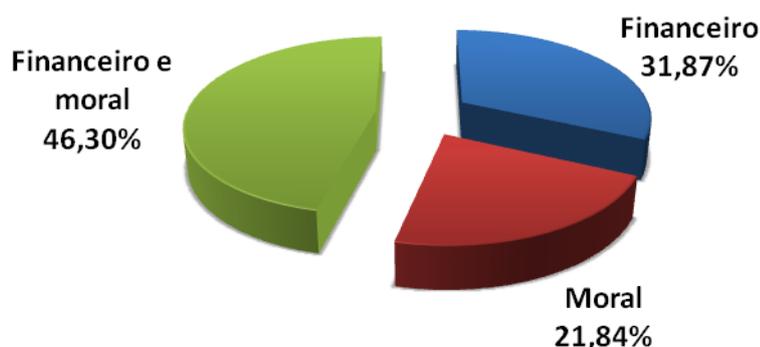
Buscando investigar melhor o que ocorreu, foi questionado então, se o vazamento de dados trouxe algum prejuízo. A maioria, **52,90%** (1.067) respondeu afirmativamente e a esses, questionamos a seguir, que tipo de prejuízo sofreu.

O vazamento de seus dados trouxe algum prejuízo?



Base: 2.017 entrevistados Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP

Qual foi seu prejuízo?

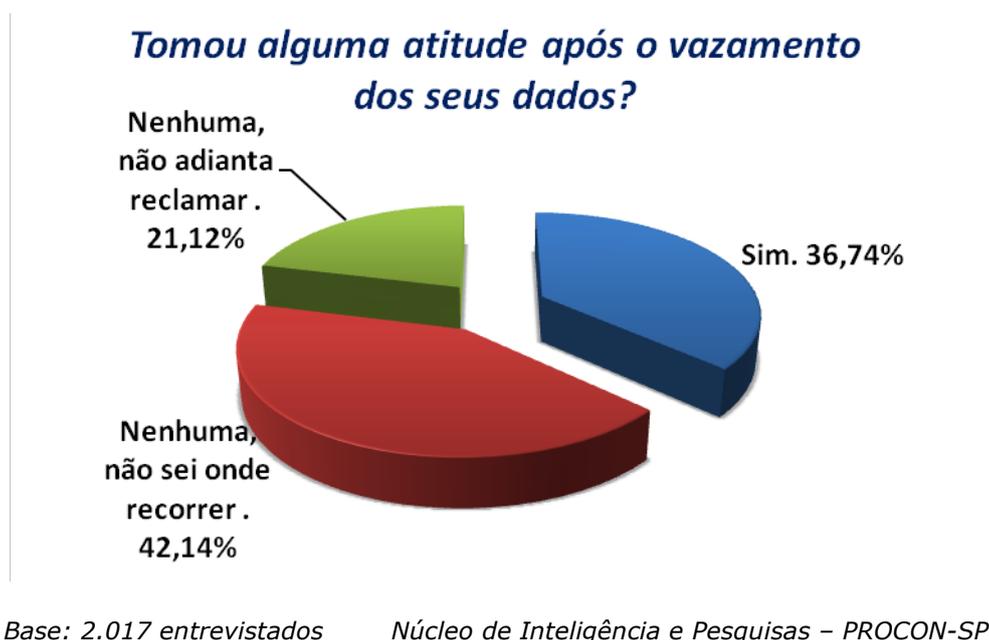


Base: 1.067 entrevistados Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP

Para **46,30%** (494), os prejuízos sofridos foram financeiros e morais. Para **31,87%** (340) os prejuízos foram financeiros e para **21,84%** (233) foi moral.

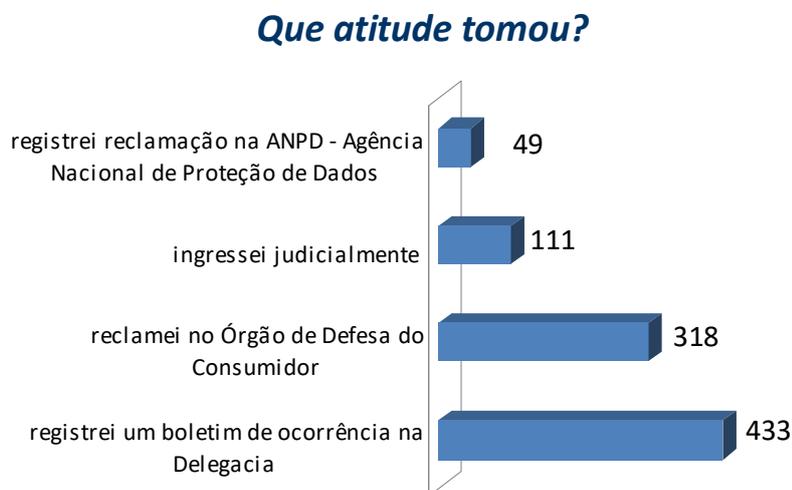
A todos que tiveram seus dados vazados (2.017), independente de terem tido algum prejuízo ou não, foi perguntado se tomaram alguma atitude.

Apenas **36,74%** (741) afirmaram ter tomado alguma atitude, portanto, a maioria, **63,26%**, nada fez: **42,14%** (850) porque não sabem onde recorrer e **21,12%** (426) por acreditar que não adianta reclamar.



É fundamental que ao ter conhecimento de vazamento de dados, o titular registre a ocorrência. Isso ajuda e fortalece os órgãos que lidam com esses fatos, para que ao menos os mecanismos de proteção possam ser aperfeiçoados e os responsáveis por eventuais danos sejam devidamente identificados. Para tanto, é fundamental também que os consumidores e usuários em geral, sejam informados onde e como podem recorrer, bem como da importância desta ação.

Aos que tomaram alguma atitude, 741, foi questionado quais, apresentando algumas alternativas e com a possibilidade de apontar uma ou mais.



Base: 741 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas – PROCON-SP



O boletim de ocorrência foi o mais citado, 433, e a busca pelos órgãos de defesa do consumidor ficou em segundo lugar, 318. Esses são efetivamente, os dois canais básicos e mais importantes para um usuário que teve seus dados vazados ou expostos indevidamente, recorra não só para tentar reaver eventuais prejuízos, mas também para colaborar na prevenção coletiva de outras ocorrências.

CONCLUSÃO

Independente de terem claro ou não alguns conceitos como o de dado pessoal ou conhecer detalhes da LGPD, todos os entrevistados, de uma forma ou outra, fornecem seus dados e muitos já foram vítimas de vazamentos ou exposição indevida que lhes trouxeram prejuízo.

A LGPD é uma esperança para que as relações entre quem fornece e quem armazena os dados, tenham regras claras e sejam mais seguras.

É preciso, porém que a LGPD seja amplamente divulgada e que sua regulamentação se pautem em ocorrências reais e de fato traga soluções para evitar prejuízos e promover a devida responsabilização e reparação quando ocorrerem. Independente disso, os consumidores seguem amparados pelo Código de Defesa do Consumidor que, dentre outras coisas, garante os direitos a informações claras sobre qualquer tipo de contratação e à reparação de danos. O melhor meio de proteção ainda é a informação e a prevenção.