

# LGPD

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

### O QUE VOCÊ PRECISA SABER

2ª edição atualizada

**PROCON**SP



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Secretaria da Justiça e Cidadania



**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP**

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO,  
DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo  
agosto/2025

# **Conteúdo**

**LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - O QUE VOCÊ PRECISA SABER 2**

**LGPD – A QUEM SE APLICA 5**

**CONCEITOS BÁSICOS DA LGPD 6**

**TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS 11**

**CONSENTIMENTO 12**

**SEUS DIREITOS EM RELAÇÃO AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS 20**

**SEUS DIREITOS QUANDO HOUVER TRATAMENTO AUTOMATIZADO DOS DADOS 23**

**FISCALIZAÇÃO E PUNIÇÃO A QUEM DESCUMPRIR A LEI 25**

**VOCÊ É O DONO DE SEUS DADOS PESSOAIS! FIQUE ATENTO! 26**

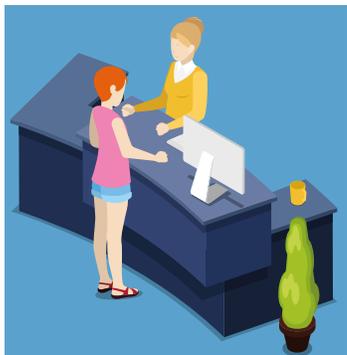


## **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - O QUE VOCÊ PRECISA SABER**

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei Federal 13.709/2018) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Seu objetivo não é proibir a coleta ou o compartilhamento de dados pessoais, mas disciplinar as regras para garantir que o tratamento dessas informações ocorra de forma transparente, ética e segura.

A LGPD restabelece ao titular o controle sobre seus próprios dados, exigindo a adoção de práticas responsáveis, como o armazenamento seguro e o uso adequado dos dados.



No cenário das relações de consumo, a LGPD pode ser vista como um instrumento de equilíbrio, pois alinha os interesses econômicos das empresas com os direitos fundamentais dos consumidores.

Ao garantir transparência, segurança e controle sobre o uso de dados pessoais, a LGPD fortalece a confiança nas relações entre consumidores e fornecedores, contribuindo para a construção de um ambiente de consumo responsável.

Direitos como a titularidade de seus dados pessoais e revogação do consentimento, por exemplo, destacam o poder de decisão do consumidor e estimulam a utilização responsável dos dados por parte das empresas.

A LGPD também traz garantias importantes para os fornecedores, como a responsabilidade compartilhada, segurança jurídica e valorização no mercado. Fornecedores que demonstram conformidade com a lei tendem a ser mais bem vistos pelos consumidores e parceiros de negócios.

A lei assegura que a coleta de dados pessoais tenha propósitos legítimos, específicos e informados, sendo sempre limitada ao mínimo necessário. Em cada etapa do tratamento, devem ser adotadas medidas de segurança para proteger os dados contra acessos não autorizados, além de mecanismos que garantam a exatidão e atualização das informações.



Caso você sofra prejuízos em razão de falhas no tratamento dos seus dados, é importante saber que a responsabilidade é solidária: tanto quem define como os dados serão tratados (Controlador), quanto quem executa esse tratamento (Operador) — e até mesmo a empresa envolvida — podem ser responsabilizados. Todos respondem!

A defesa do consumidor é um dos fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e está diretamente alinhada à missão do Procon-SP, que é equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, por meio da formulação e execução da política de proteção e defesa dos consumidores no Estado de São Paulo.

Nesse contexto, a elaboração desta cartilha sobre a LGPD reforça o compromisso do Procon-SP com a transparência, segurança e respeito aos direitos dos cidadãos no tratamento de seus dados pessoais, oferecendo uma abordagem clara, acessível e prática.



Nesta cartilha são apresentados os aspectos mais relevantes da LGPD, de forma a facilitar a compreensão dos direitos e deveres tanto dos consumidores quanto dos fornecedores. A proposta é contribuir para o fortalecimento de relações de consumo mais seguras e transparentes, promovendo o respeito à privacidade, a proteção de dados nas relações consumeristas e a harmonização entre consumidores e fornecedores.



## LGPD – A QUEM SE APLICA

A LGPD se aplica a qualquer pessoa física, empresa, entidade privada ou pública e a órgão público que realize coleta e tratamento de informações, ou seja, que tenha alguma atividade em que utilize dados pessoais, seja por meio digital (on-line) ou físico (presencial).

Toda operação de tratamento de dados realizada em território nacional ou de pessoa localizada no Brasil deve observar as regras da LGPD.

**A LGPD não se aplica** ao tratamento de dados realizados para fins exclusivamente particulares e não econômicos, jornalísticos, artísticos, acadêmicos, de segurança pública, de defesa nacional, de segurança de Estado, de investigação ou repressão de infrações penais, entre outros.





# CONCEITOS BÁSICOS DA LGPD

---

## Titular dos dados



**É o proprietário dos dados**, a pessoa física dona das informações coletadas e o principal interessado na forma de utilização e na destinação de suas informações pessoais. **Você é o titular de seus dados pessoais!**

---

## Controlador



**É quem toma as decisões relacionadas ao tratamento dos dados pessoais.** Pode ser uma entidade; empresa privada ou pública, órgão público ou uma pessoa física.



---

## Operador



É a empresa, entidade ou pessoa física que **faz efetivamente o tratamento dos dados pessoais**, seguindo as determinações do Controlador.

Exemplo: Um banco possui alguns clientes inadimplentes e decide transferir os dados pessoais desses clientes para uma empresa de cobrança. Nesse caso, o banco assume o papel de Controlador e a empresa de cobrança, o papel de Operador.

---

## Encarregado

A Lei traz a figura do “Encarregado”, nomeado pelo Controlador, que, em linhas gerais, fica **responsável pelo atendimento ao titular dos dados, em suas dúvidas e reclamações**. O nome do encarregado e os canais de acesso devem ser informados de forma clara, verdadeira e visível, de preferência no site do Controlador.





## Dados pessoais

**São todas as informações que possam identificá-lo ou, de alguma forma, tornar possível sua identificação.**

Todos os dados produzidos on-line ou fisicamente são considerados dados pessoais, tais como: nome, foto, endereço, localização,

documentos, e-mail, características pessoais, renda, entre outros.

Observe que deixamos nossos dados pessoais em vários lugares: o cadastro que preenchemos na academia, curso ou escola; os registros de navegação de sites de internet; dados de GPS; perfis que temos em redes sociais.



## Dados pessoais sensíveis

São as informações sobre a sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados relacionados à sua saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos.

Declaração de doenças preexistentes preenchida na contratação de convênio médico e prontuário médico são exemplos de instrumentos de coleta de dados pessoais sensíveis.



## Dados anonimizados

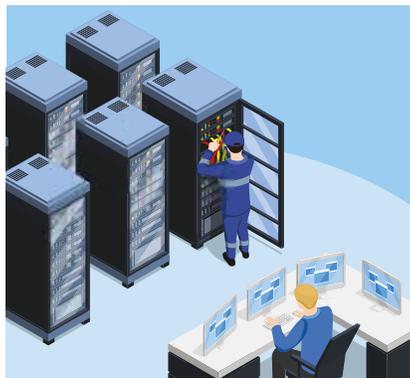
**São dados que não permitem identificar uma pessoa, pois passaram por técnica de tratamento** em que são removidas ou modificadas as informações que possam fazer a identificação direta ou indireta do indivíduo.

Exemplo de dados anonimizados: dados estatísticos em pesquisas de opinião pública.



Esse processo traz mais segurança ao tratamento de dados pessoais. Por essa razão, **a Lei Geral de Proteção de Dados dispõe que seja feita a anonimização sempre que possível, especialmente em casos de utilização para políticas públicas, tratamento de dados sensíveis e estudos por órgãos de pesquisa.**

A Lei prevê, ainda, que **após o término do tratamento de dados pessoais o controlador poderá mantê-los para seu uso exclusivo, desde que anonimizados**, sendo proibido seu acesso a terceiros.



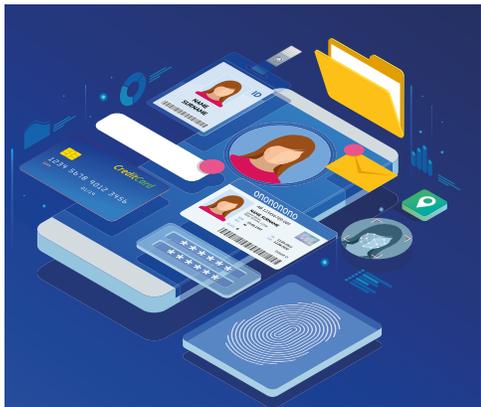
## Banco de dados

**Conjunto estruturado de informações pessoais**, estabelecido em um ou em vários locais, **em meio eletrônico ou físico**.

São considerados bancos de dados: o cadastro das entidades de proteção ao crédito, o cadastro de clientes das lojas físicas, sites ou aplicativos, o conjunto de informações dos usuários das redes sociais.



# TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS



É tudo o que é feito com os seus dados pessoais, desde a coleta, utilização, transmissão, processamento, compartilhamento, arquivamento, até eliminação ou exclusão.

Os dados pessoais podem ser coletados on-line (dados que passamos ao comprar em um site) e de forma física (como o preenchimento de uma ficha cadastral para abertura de um crediário).

As empresas utilizam dados pessoais para muitas finalidades, entre as quais: direcionar publicidade, criar produtos e experiências personalizadas em redes sociais etc. Portanto, **a coleta e o compartilhamento de nossos dados, por si só, não é um problema**; muito pelo contrário! Podem nos trazer inúmeros benefícios: acesso a serviços e produtos mais adequados; participação em pesquisas que promovam desenvolvimento científico e social; acesso a serviços públicos mais ágeis e integrados, entre outros. **O problema está nos abusos e na falta de transparência.**



# CONSENTIMENTO



O consentimento é uma das possibilidades para que aconteça o tratamento de dados. É uma manifestação livre pela qual você concorda com o tratamento de seus dados pessoais **para uma finalidade determinada**.

**Para compartilhamento dos dados, o consentimento tem que ser específico.** Deve ser por escrito ou por outro modo que comprove que essa é sua vontade, **além de estar destacado em cláusula separada das demais.**

- Não são aceitas autorizações genéricas para o tratamento dos dados. O consentimento deverá ser para finalidades determinadas e não para “melhoria dos serviços” ou para “melhorar sua experiência”, como geralmente as autorizações aparecem.



- Não se preocupe! **Seu consentimento será nulo se tiver sido obtido com base em informações falsas, insuficientes ou que não tenham sido claras.**

### Saiba:

O Controlador deve informar, com destaque, quando seu consentimento for condição para que você tenha acesso a produtos e serviços do seu interesse. Se a empresa condicionar o serviço ao fornecimento de dados desnecessários, isso pode configurar prática abusiva.

## Hipóteses em que o seu consentimento não será solicitado

- **Para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador.** Ou seja, quando o controlador é obrigado a coletar seus dados por exigência do poder público (Receita Federal, por exemplo). É importante saber que, nesse caso, a dispensa de seu consentimento deve ser divulgada;
- **Pela Administração Pública,** para a execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos (campanhas de vacinação, por exemplo);



- **Para a realização de estudos por órgãos de pesquisa.** Nesse caso, sempre que possível o dado deve ser anonimizado, garantindo a privacidade dos titulares;



### Saiba:

Na realização de estudos em saúde pública, os órgãos de pesquisa poderão ter acesso à base de dados pessoais. A divulgação dos resultados em nenhuma hipótese poderá revelar dados pessoais. Não será permitida, em circunstância alguma, a transferência dos dados a terceiros.

- **Para a realização de contratos** - Quando for necessário para a validação e execução de um contrato do qual você participe e que seja realizado a seu pedido. Um contrato de abertura de conta corrente, por exemplo;



- **Para você poder exercer seus direitos.** É o caso da coleta e compartilhamento de suas informações para que você possa entrar com uma ação judicial ou com um processo administrativo para requerer seus direitos (formalizar uma reclamação no Procon, por exemplo);
- **Para a proteção da vida e para a tutela da saúde.** É o caso de um atendimento médico de emergência ou de qualquer outra situação na qual a vida e a integridade física estejam em risco;
- **Quando necessário para atender aos interesses legítimos do Controlador** (somente dados pessoais estritamente necessários e para finalidades legítimas). Os legítimos interesses da empresa têm que ser comprovados em cada caso concreto;



- **Para proteção do crédito.** É o caso do envio do nome de uma pessoa inadimplente para o cadastro do SCPC ou da Serasa, por exemplo. Não depende de seu consentimento;
- **Para os dados tornados manifestamente públicos pelo titular.** É o caso dos dados publicados por você nas redes sociais, por exemplo.

### Importante!

Mesmo para os casos em que não é pedido seu consentimento, o tratamento de seus dados deve estar de acordo com a Lei.

## Consentimento para tratamento de seus dados pessoais sensíveis

A regra geral é que o tratamento de dados pessoais sensíveis **só ocorrerá se tiver seu consentimento**, que deverá ser de forma específica e destacada.

Mas, há situações em que **o consentimento é dispensado**. São basicamente as mesmas mostradas no tratamento dos



demais dados pessoais **e também será dispensado quando os dados forem utilizados para medidas de garantia de prevenção à fraude e de sua segurança nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos.**

**Mas atenção!** Ao contrário do que ocorre com o tratamento dos demais dados pessoais, **seus dados sensíveis não devem ser utilizados para a execução de contratos ou para atender interesses legítimos do Controlador ou, ainda, para proteção ao crédito SE NÃO TIVER O SEU CONSENTIMENTO!**

**Importante!**



Dados referentes à sua saúde só poderão ser compartilhados nas hipóteses relativas à **prestação de serviços de saúde**, de assistência farmacêutica e de assistência à saúde, incluídos os serviços auxiliares de diagnose e terapia, **em benefício de seus**



**interesses** e para permitir a portabilidade de dados, quando solicitada por você, e para as transações financeiras e administrativas resultantes do uso e da prestação dos serviços de saúde.

- É proibido o compartilhamento de dados pessoais sensíveis referentes à saúde, com **objetivo de obter vantagens econômicas**.
- As operadoras de planos privados de assistência à saúde **não poderão utilizar o tratamento de dados de saúde para a prática de seleção de riscos** na contratação de qualquer modalidade e na exclusão de beneficiários.

## Consentimento para tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes

De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente, considera-se “criança” a pessoa com até 12 anos de idade incompletos e “adolescente”, aquela entre 12 e 18 anos.



**Somente poderá ser realizado com o consentimento**, específico e em destaque, **dado por, pelo menos, um dos pais ou pelo responsável legal.**

Em nenhum caso poderá ser repassado a terceiros sem o consentimento.

Os controladores não deverão condicionar a participação das crianças em jogos, aplicações de internet ou outras atividades ao fornecimento de informações pessoais **além das estritamente necessárias à atividade.**

**Será dispensado o consentimento somente quando a coleta for necessária para a proteção da criança ou adolescente. Ou, ainda, para contatar os pais ou responsáveis (utilizados uma única vez e sem armazenamento).**



# SEUS DIREITOS EM RELAÇÃO AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS



Você deve ter **acesso facilitado e de forma clara, adequada e visível** às seguintes informações: finalidade específica do tratamento; forma e duração do tratamento; identificação e informações de contato do Controlador; informações sobre o uso compartilhado de dados

pelo Controlador e a finalidade; responsabilidade dos agentes que realizarão o tratamento.

Qualquer alteração dessas informações deverá ser informada a você, que poderá anular seu consentimento caso discorde das alterações. Se a alteração for de **finalidade**, você tem o **direito de ser informado previamente**.



**Você também tem direito, de forma gratuita:**

- **À confirmação da existência do tratamento e o acesso aos dados;**

- **À correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;**

- **Ao bloqueio ou à eliminação de dados desnecessários, excessivos ou em desacordo com a lei** (mesmo nos casos em que seu consentimento não foi solicitado);



- **À portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto** (não inclui dados que já tenham sido anonimizados pelo Controlador). Você poderá solicitar cópia eletrônica integral de seus dados pessoais para esse fim;

- **À informação das entidades** públicas e privadas **com os quais o Controlador realizou uso compartilhado de dados;**



- **À anulação de seu consentimento a qualquer momento.**

Para isso, o controlador deverá disponibilizar uma maneira de você fazer isso **de forma fácil**. Mas, é bom esclarecer que você não poderá anular seu consentimento para tratamentos já realizados e para os quais tenha sido autorizada sua conservação (obrigação legal; pesquisa; uso próprio do Controlador, desde que anonimizados).

**Atenção!** Ao solicitar a confirmação da existência do tratamento ou o acesso aos dados, você tem duas opções:

- Poderá pedir em formato simplificado e, nesse caso, o controlador deve fornecer as informações imediatamente, ou;
- Poderá pedir uma declaração clara e completa que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento. Nesse caso, o Controlador tem um **prazo de até 15 dias**, contado da data do seu requerimento, para lhe enviar as informações, que poderão ser fornecidas, a seu critério, por meio eletrônico ou de forma impressa.



## Importante!

**Se houver vazamento dos seus dados, você tem o direito de ser comunicado.** Poderá pedir uma declaração clara e completa que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento. Nesse caso, o Controlador tem um prazo de até 15 dias, contado da data do seu requerimento, para lhe enviar as informações, que poderão ser fornecidas, a seu critério, por meio eletrônico ou de forma impressa. **A autoridade nacional poderá dispor de forma diferenciada acerca do prazo previsto para os setores específicos.**

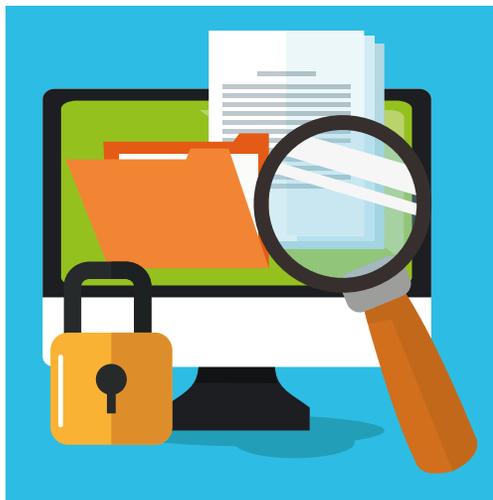
## SEUS DIREITOS QUANDO HOUVER TRATAMENTO AUTOMATIZADO DOS DADOS



Tratamento automatizado é aquele que se utiliza de mecanismos de inteligência artificial para, a partir de uma base de dados, estabelecer critérios de pontuação e avaliação de pessoas, de modo a formular previsões e **tomar decisões de modo automático.**



São grandes os impactos negativos que uma decisão automatizada, injustificada, pode ter na vida de uma pessoa. A partir de uma sequência de fórmulas matemáticas (algoritmos), com critérios predeterminados, uma pessoa pode ser enquadrada numa categoria de maus pagadores, por exemplo. A partir daí, a pessoa começa a ter dificuldades para conseguir crédito e, dependendo do nível de compartilhamento dessas informações, encontra dificuldade até para conseguir emprego.



Por essa razão, de acordo com a Lei, você tem **direito a solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado** que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito, ou os aspectos de sua personalidade.



# FISCALIZAÇÃO E PUNIÇÃO A QUEM DESCUMPRIR A LEI

As penalidades vão desde advertência e multa, até suspensão do exercício da atividade de tratamento de dados.

A partir de agora que você conhece seus direitos em relação à proteção de dados pessoais, saiba que pode registrar uma reclamação no Procon-SP caso se sinta lesado. É simples: acesse o site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br) para registrar sua reclamação online ou localizar o posto de atendimento presencial mais próximo e agendar seu atendimento.

Grande parte das situações em que seus dados pessoais são coletados e compartilhados se dá no mercado de consumo. **Nesse caso, você é um consumidor e está amparado também pelo Código de Defesa do Consumidor.**

## Saiba:

O Código de Defesa do Consumidor considera infração penal impedir ou dificultar o acesso do consumidor, bem como deixar de corrigir ou entregar informações a seu respeito que constem em cadastros, banco de dados, fichas ou registros, com pena de detenção ou multa.



# VOCÊ É O DONO DE SEUS DADOS PESSOAIS! FIQUE ATENTO!



Evite divulgar seus dados pessoais que não tenham relação nenhuma com a contratação que está sendo feita.



Procure se informar sobre como seus dados serão utilizados e com quem serão compartilhados. É o caso, por exemplo, da informação do número do CPF na farmácia.



**Seus dados pessoais sensíveis**, especialmente sobre sua saúde, só interessam a você e ao sistema de saúde.



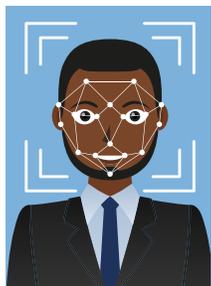
Você tem a faculdade de informar sobre sua religião, convicções políticas, orientação sexual e outras informações de foro íntimo para a realização de cadastros de empresas.



**Cuidado ao preencher cadastros na internet** para realização de joguinhos, testes de personalidade, mapa astral, aplicativos de envelhecimento, filtros de imagens e outras “brincadeiras” aparentemente inofensivas.



**Guarde sempre comprovantes de suas solicitações de exclusão ou correção de dados, incluindo protocolos de atendimento.**



**Hoje a biometria é realidade em diversos setores, sendo amplamente utilizada para segurança em ambientes físicos e digitais. Fique atento, pois seu uso exige atenção. O consumidor deve sempre exigir transparência sobre como seus dados biométricos estão sendo coletados, armazenados e utilizados**



**Questione a empresa se perceber que você está sofrendo algum tipo de discriminação no mercado de consumo**, como preços diferenciados de produtos ou serviços. Procure saber por que o preço apresentado a você está mais caro do que o apresentado para outros consumidores.



**Cuidado com seus dados financeiros!** O Cadastro Positivo prevê a inclusão automática de seus dados financeiros numa base, para fins de avaliação de risco de crédito. Ou seja, as empresas do setor financeiro têm acesso aos seus dados, independentemente de sua autorização. Mas você tem direito a acessar seus dados coletados, a exigir a correção de eventuais equívocos e, ainda, a cancelar seu cadastro.



É muito frequente que, ao navegar na internet, apareçam “janelas” que pedem um aceite para **a coleta de “cookies”**. São pequenos arquivos enviados por sites, que têm interesse em suas informações, e ficam armazenados no navegador de seu computador. Ocorre que o pedido de aceite vem acompanhado da frase **“Ao continuar navegando você aceita nossas condições”**. **Essa solicitação de consentimento não está de acordo com a LGPD**. O site deve informar quais dados serão coletados, para quê e oferecer a opção de aceitar ou recusar. Você tem a faculdade de aceitar ou não a coleta de “cookies”.



**Não deixe de ler a política de uso e privacidade.** Se não lhe assegurar o direito à informação e à livre escolha, denuncie aos órgãos fiscalizadores.

## LEMBRE-SE!

Você é o titular dos seus dados pessoais! O Procon-SP está sempre pronto para orientar, proteger e defender seus direitos.

# PROCON-SP – CANAIS DE ATENDIMENTO



**Site:** [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**Ligue 151 (na Cidade de São Paulo) De 2ª a 6ª, das 9h às 15h**



**Atendimento presencial na Cidade de São Paulo. Necessário agendamento:** [procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon](http://procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon)



**Outros municípios: consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP**



**OUBIDORIA:** <https://fala.sp.gov.br>



**BLOG EDUCAPROCON:** [educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



[@proconsp](#)



[@proconspoficial](#)



[@TV Procon-SP](#)