

Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Conselho Municipal de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade

Como o município pode atuar para ampliar a integração entre o direito à proteção de dados pessoais e os direitos do consumidor

Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Conselho Municipal de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade

Como o município pode atuar para ampliar a integração entre o direito à proteção de dados pessoais e os direitos do consumidor

Composição do Grupo de Trabalho:

Leonardo Perseu da Silva Costa
Ana Paula Vasconcellos
William Lima Rocha
Carlos Alexandre Gonzales
André Roberto de Souza Machado

Relator:

Leonardo Perseu da Silva Costa

Sumário

Introdução	04
Apresentação do problema	05
Benchmark / Boas Práticas	09
Recomendações	12
Conclusão	15

Introdução

A crescente digitalização das relações de consumo impõe ao poder público municipal o desafio de integrar, de forma estratégica e eficaz, o direito à proteção de dados pessoais aos direitos do consumidor.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), ao estabelecer diretrizes para o tratamento responsável das informações dos cidadãos, amplia o escopo da defesa do consumidor, exigindo que os municípios adotem uma postura proativa na promoção de políticas públicas que assegurem **transparência, segurança e respeito à privacidade**.

Nesse contexto, o município desempenha um papel essencial como agente articulador entre titulares de dados/consumidores, empresas e órgãos reguladores.

A atuação municipal pode se dar por meio de campanhas educativas que esclareçam os impactos da LGPD na vida cotidiana, oferta de cursos e palestras voltados à capacitação de consumidores e fornecedores, e da criação de espaços de diálogo e cooperação entre os diversos atores envolvidos.

Além disso, é fundamental que a administração pública incorpore a proteção de dados como eixo transversal em suas políticas, incluindo a temática nos currículos escolares por meio da Secretaria de Educação, além de fortalecer os mecanismos de fiscalização e atendimento ao consumidor.

Ao integrar a proteção de dados à agenda municipal de defesa do consumidor, o município não apenas cumpre seu papel institucional, mas também contribui para a construção de uma cultura cidadã orientada pela ética digital, pela responsabilidade informacional e pela valorização dos direitos fundamentais.

Apresentação do problema

Os dados pessoais tornaram-se ativos estratégicos nas relações de consumo, sendo constantemente coletados, tratados e compartilhados por empresas e entes públicos.

Nesse cenário, a proteção da privacidade e da integridade informacional do cidadão emerge como um direito fundamental, diretamente relacionado à dignidade da pessoa humana e à defesa do consumidor.

A ausência de iniciativas locais voltadas à educação digital, à conscientização sobre os direitos informacionais e à articulação entre os diversos atores envolvidos contribui para a fragilidade da proteção de dados no cotidiano dos consumidores.

Muitos cidadãos desconhecem seus direitos, empresas carecem de orientação prática sobre conformidade, sendo necessário que o poder público municipal explore e exerça plenamente seu papel como agente de integração entre a LGPD e as políticas de defesa do consumidor.

Em 27/06/2025 a Secretaria Especial De Proteção e Defesa Do Consumidor - SEDECON e Secretaria Municipal De Integridade E Transparência – SMIT emitiram a Resolução Conjunta SEDECON/SMIT N.º 1 estabelecendo diretrizes para proteção de dados pessoais dos consumidores, com foco especial nas práticas adotadas por farmácias e drogarias no município do Rio de Janeiro.

A Resolução tem como objetivos a proteção dos dados dos consumidores e a necessária adequação das farmácias e drogarias com o CDC e a LGPD, sendo relevante uma análise técnica com foco nos pontos que afetam diretamente o consumidor, tais como: consentimento, finalidade da coleta, compartilhamento de dados e transparência. Identificar eventuais lacunas ou ambiguidades que possam dificultar a compreensão ou aplicação por parte das farmácias e drogarias.

O GT-2 realizou reuniões de trabalho e elaborou um plano de ações e propostas da seguinte forma:

1. Realizar parceria institucional entre o Conselho Municipal de Proteção de Dados Pessoais do Município com a Comissão de Proteção de Dados e Privacidade da OAB/RJ para viabilizar a produção e impressão de cartilha destinada a esclarecer os titulares/consumidores sobre seus direitos – serão elaboradas duas cartilhas uma mais técnica (eletrônica) e outra física em linguagem bem simples, clara e de fácil leitura em formato de HQ, que poderá ser disponibilizada em postos de atendimento municipais, ativações e eventos sobre o assunto.
2. Ampliar a sensibilização do tema da proteção de dados pessoais para consumidores, e servidores públicos municipais sobre os direitos e deveres em relação à proteção de dados pessoais nas relações de consumo.
 - 2.1) A efetivação da Resolução Conjunta SEDECON/SMIT exige uma colaboração estratégica entre o poder público, o setor privado e o terceiro setor, visando a proteção dos direitos do consumidor e dos dados pessoais. O poder público tem a responsabilidade de liderar a comunicação e a fiscalização. Para isso, deve criar canais de comunicação claros e acessíveis, informando a população e as empresas sobre a nova legislação e seus objetivos. É fundamental capacitar os agentes fiscais em temas de proteção de dados e direitos do consumidor, assegurando uma atuação padronizada e justa. Além disso, a implementação de sistemas de denúncia simplificados incentivará a participação cidadã na fiscalização, tornando o processo mais ágil e eficiente.
 - 2.2) A parceria com o setor privado é crucial para o sucesso da medida. Em vez de uma postura puramente punitiva, o poder público deve adotar uma abordagem colaborativa. O diálogo proativo com associações de classe, como as de farmacêuticos e drogarias, pode construir um relacionamento de confiança e facilitar a adesão voluntária das empresas. A criação de um Selo de Conformidade SEDECON/SMIT, por exemplo, seria um forte

incentivo para que as empresas invistam em transparência, divulgando seu compromisso com a proteção dos dados dos clientes. Oferecer materiais educativos e guias práticos também ajuda as empresas a se adequarem de forma correta e eficiente.

2.3) O terceiro setor, representado por ONGs de defesa do consumidor e de direitos digitais, desempenha um papel vital na conscientização da sociedade. Parcerias com essas entidades permitem a realização de campanhas educativas que traduzem a complexidade da legislação para a população em geral. Essas campanhas, por meio de mídias sociais e outros canais acessíveis, podem empoderar o cidadão, ensinando-o a identificar práticas abusivas e a exercer seu direito de denúncia.

2.4) A colaboração com o terceiro setor pode ir além da conscientização. As organizações civis podem ser parceiras no treinamento de cidadãos para que se tornem fiscais e no desenvolvimento de ferramentas digitais que auxiliem na verificação das práticas de proteção de dados de uma empresa. Esse tipo de iniciativa promove uma fiscalização mais ampla e descentralizada, baseada na participação e no engajamento da sociedade civil.

2.5) Em suma, a implementação bem-sucedida da Resolução Conjunta depende de uma abordagem integrada. O poder público lidera com clareza e fiscalização; o setor privado colabora na adequação e na transparência; e o terceiro setor atua na conscientização e no empoderamento da população. Juntos, esses atores podem garantir que a proteção dos dados pessoais e dos direitos do consumidor se torne uma realidade no cotidiano das relações de consumo.

3. Sugerir iniciativas de ampliação da sensibilização do tema da proteção de dados pessoais no âmbito da educação pública municipal carioca:

- 3.1) Verificar e entender a possibilidade/viabilidade dessa iniciativa junto a Secretaria de Educação traçando os métodos mais assertivos e adequados;
- 3.2) Seja por meio de atividade complementar, uso de oficinas, plataformas digitais ou palestras como forma de disseminação de conhecimento da Proteção de Dados e Privacidade no âmbito das relações de consumo.

Colaborar e sugerir o aperfeiçoamento da cartilha que foi disponibilizada aos consumidores em relação a coleta de dados pessoais nas farmácias e drogarias, principalmente em relação aos direitos dos titulares previstos na LGPD, colaborando com a SEDECON e SMIT na implementação/comunicação da Resolução Conjunta 01 de 27/06/25.

Uma abordagem integrada fortalece a atuação municipal como promotora de uma cultura de proteção de dados e defesa do consumidor, contribuindo para a formação de cidadãos mais conscientes, empresas mais responsáveis e uma sociedade mais justa e digitalmente segura.

Benchmark / Boas Práticas

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) compartilham fundamentos essenciais: transparência, consentimento, segurança e respeito à dignidade da pessoa. O município, como ente federativo próximo ao cidadão, tem papel estratégico na articulação entre esses dois marcos legais.

A atuação municipal pode ser estruturada em dois eixos principais:

1. **Educação e Conscientização**
2. **Fiscalização e Defesa**

Benchmark e Boas Práticas por Eixo

1. Educação e Conscientização:

Benchmark:

- São Caetano do Sul (SP) criou uma cartilha municipal sobre LGPD com linguagem acessível e promoveu oficinas em escolas e unidades de saúde https://www.saocaetanodosul.sp.gov.br/storage/upload/files/20211206_09102847383.pdf
- *InternetLab* e *LAPIN* recomendam que municípios incluam a LGPD nos currículos escolares e capacitem servidores públicos <https://lapin.org.br/wp-content/uploads/2022/08/Cidades-Inteligentes-e-Dados-Pessoais-InternetLab-ARTIGO-19-e-LAPIN.pdf>

Boas práticas:

- Campanhas informativas sobre LGPD e CDC nos canais oficiais e rádios locais;
- Cursos e palestras para consumidores e empresas sobre direitos e deveres;
- Inclusão da LGPD no currículo escolar via Secretaria de Educação;
- Criação de materiais educativos com linguagem acessível e exemplos práticos;

2. Fiscalização e Defesa do Consumidor

Benchmark:

- Resolução Conjunta 01 SEDECON e SMIT estabeleceu diretrizes para proteção de dados pessoais dos consumidores com foco nas práticas adotadas por farmácias e drogarias do município. <https://smit.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/98/2025/07/Resolucao-Conjunta-SMIT-SEDECON-01-de-27-de-Junho-de-2025-Utilizacao-de-Dados-Pessoais-por-Farmacias.pdf>
- Procon-SP integrou a LGPD em suas ações de fiscalização, exigindo consentimento claro em programas de fidelidade;
- ANPD firmou acordos com Ministérios Públicos e Procons para atuação conjunta.

Boas práticas:

- Analisar tecnicamente a Resolução Conjunta 01/2025 com foco nos pontos que afetam diretamente o consumidor: consentimento, finalidade da coleta, compartilhamento de dados e transparência;
- Identificar as lacunas ou ambiguidades que possam dificultar a compreensão ou aplicação por parte das farmácias e drogarias;
- Elaborar Parecer Técnico conjunto com sugestões de aperfeiçoamento, com exemplos práticos, fluxos de tratamento de dados e boas práticas.
- Capacitação de fiscais e atendentes do Procon local sobre LGPD;
- Criação de um canal unificado para denúncias de violação de dados;
- Fiscalização de práticas abusivas em farmácias, escolas, clínicas e comércio;
- Parcerias com MP, Defensoria Pública e ANPD para atuação coordenada.

3. Políticas Públicas Integradas

Benchmark:

- *Carta Brasileira para Cidades Inteligentes* recomenda que municípios adotem políticas de dados centradas no cidadão;

- *Governo Federal* criou o Comitê Central de Governança de Dados para orientar políticas públicas com base na LGPD.

Boas práticas:

- Incluir cláusulas de proteção de dados em contratos públicos e convênios;
- Estabelecer metas e indicadores de conformidade com LGPD nas Secretarias;
- Promover espaços de diálogo entre empresas, consumidores e poder público.

Recomendações

Eixo 01 - Educação nas Escolas e Conscientização

1. Sugerir iniciativas de ampliação da sensibilização do tema da proteção de dados pessoais e direito do consumidor no âmbito da educação pública municipal carioca, verificar e entender a possibilidade/viabilidade desta iniciativa junto a Secretaria de Educação traçando os métodos mais assertivos e adequados, tais como:
 - Oficinas interativas sobre privacidade digital e proteção de dados e direito do consumidor para alunos do ensino fundamental e médio.
 - Material didático ilustrado com exemplos do cotidiano (redes sociais, aplicativos, compras online, golpes virtuais).
 - Formação de professores com apoio da Secretaria de Educação para integrar o tema aos conteúdos de cidadania e tecnologia.
2. Capacitação de Servidores Públicos.
 - Simulações práticas com casos reais de atendimento ao cidadão e uso de sistemas públicos.
 - Criação de um guia rápido com orientações sobre coleta, armazenamento e compartilhamento de dados.
3. Campanhas de Comunicação.
 - Séries de vídeos curtos explicando os direitos dos titulares/consumidores e deveres das instituições.
 - Postagens semanais nas redes sociais com dicas de proteção de dados nas relações de consumo.

4. Parcerias com Universidades e ONGs

- Projetos de extensão universitária para levar palestras e oficinas aos consumidores/titulares de dados.
- *Hackathons* e desafios estudantis para criar soluções educativas sobre CDC e LGPD.
- Apoio técnico de ONGs especializadas como *InternetLab* e *LAPIN* para desenvolver conteúdo e estratégias.

5. Atendimento ao Cidadão.

- Distribuição de cartilhas físicas e digitais nos postos de saúde, CRAS, escolas e centros culturais.
- Eventos temáticos como “Semana da Privacidade” com palestras, rodas de conversa e atividades lúdicas.

Eixo 02 - Fiscalização e Defesa do Consumidor

1. Análise Técnica da Resolução 01/2025:

Os integrantes do GT, após a análise técnica da Resolução Conjunta 01 trouxeram algumas ponderações, a saber:

- Foi uma importante a iniciativa das Secretarias em defesa dos direitos do consumidor e da proteção dos dados pessoais dos titulares;
- Foi salutar a estratégia de iniciar com uma campanha educativa, sendo dado o prazo de 60 (sessenta) dias para as farmácias se adequarem;
- Apesar das preocupações de sobreposição de competências entre PROCONs e ANPD, o normativo deixa claro que se trata de uma atuação pautada na defesa ao consumidor, amparada, portanto, nas competências do PROCON CARIOCA;
- É importante continuar sensibilizando consumidores e atores envolvidos no ecossistema das farmácias e drogarias para que as boas práticas sejam amplamente divulgadas e os direitos dos consumidores relativos à proteção dos seus dados pessoais sejam respeitados.

2. Propostas para ampliação da atuação de sensibilização dos consumidores de farmácias e drogarias:

- Sugere-se a criação de um conjunto de diretrizes simplificadas para farmácias e drogarias, com foco em:
 - ✓ Coleta mínima necessária de dados;
 - ✓ Consentimento informado e destacado;
 - ✓ Comunicação clara com o titular;
 - ✓ Procedimentos para atendimento de solicitações (acesso, correção, exclusão).

Conclusão

A integração entre a proteção de dados pessoais e os direitos do consumidor representa um avanço necessário na governança pública municipal diante dos desafios da sociedade digital.

As iniciativas apresentadas neste relatório demonstram que é possível construir políticas públicas centradas no cidadão, com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e no Código de Defesa do Consumidor (CDC), promovendo segurança jurídica, transparência e inclusão.

A adoção de práticas como cláusulas contratuais de proteção de dados, capacitação de servidores, campanhas educativas e criação de comitês intersetoriais fortalece a capacidade institucional do município para lidar com o tratamento ético e responsável de dados pessoais.

Além disso, a articulação entre órgãos como o Procon Carioca, as Secretarias de Integridade e Transparência, de Proteção do Consumidor, de Educação e a sociedade civil amplia o alcance das ações garantindo que os direitos dos cidadãos sejam respeitados em todas as esferas.

Nesse contexto, destaca-se a publicação da **Resolução Conjunta SEDECON/SMIT Nº 1**, de 27/06/2025, que estabelece diretrizes específicas para a proteção de dados pessoais dos consumidores, com foco nas práticas adotadas por farmácias e drogarias no município do Rio de Janeiro. A medida reforça a necessidade de adequação desses estabelecimentos às exigências da LGPD e do CDC, especialmente nos aspectos relacionados a:

- **Consentimento informado** para coleta e uso de dados;
- **Finalidade clara e legítima** na coleta de informações pessoais;
- **Transparência nas práticas de compartilhamento de dados** com terceiros;
- **Comunicação acessível** sobre os direitos dos consumidores e os canais de atendimento.

A Resolução representa um marco regulatório importante, sendo fundamental a atuação integrada entre poder público, setor produtivo e terceiro setor para criar um ambiente de confiança e segurança jurídica para o consumidor. Recomenda-se, portanto, que o município promova ações de orientação, fiscalização e capacitação específicas para esse setor, garantindo que os consumidores tenham seus dados protegidos de forma efetiva e que os estabelecimentos compreendam plenamente suas obrigações legais.

A consolidação dessas políticas públicas integradas contribuirá para a construção de uma cidade mais inteligente, justa e preparada para os desafios da era digital.