

# Crescem em 175% as reclamações de uso ou vazamentos de dados

## Crescem em 175% as reclamações de uso ou vazamentos de dados

Números do portal do governo federal mostram 1.735 queixas na região sobre utilização indevida de informações pessoais ou financeiras

GABRIEL ROSALIN  
gabrosal@ogabc.com.br

As reclamações de uso indevido ou vazamentos de dados pessoais e financeiros tiveram aumento de 175% em um ano no Grande ABC. Estatísticas do painel gerido pela Secretaria Nacional do Consumidor do governo federal indicam um total de 1.735 casos em 2025, ante 631 em 2024.

Do total registrado no ano passado, a região contabilizou 1.292 chamados relacionados à coleta, uso ou compartilhamento indevido de dados pessoais ou financeiros. Em relação aos vazamentos de informações e outros incidentes com segurança, foram 443 notificações.

Criada em 2014, a plataforma consumidor.gov.br serve como ponte entre o consumidor e empresas. De forma prática, o morador pode registrar uma reclamação diretamente

pelo serviço, sem precisar entrar com uma ação judicial.

Levando em consideração qualquer tipo de queixa nas sete cidades, o portal já registrou 38 mil reclamações envolvendo questões com empresas. Em 2024, o montante foi de 23 mil, alta de 67,5% no período. Além de denúncias envolvendo dados particulares, assuntos como cobrança indevida, clonagem, atraso em devoluções, entre outros, podem ser registrados pelo painel.

A advogada e especialista em direito do consumidor Lóiane Lopes explica que todos os brasileiros estão protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor, que estabelece direitos básicos. "A lei garante informação clara, proteção contra cobranças abusivas, responsabilidade por defeitos em produtos e serviços e possibilidade de indenização quando há prejuízo. O consumidor brasileiro tem uma das legisla-

ções mais estruturadas nessa área", afirmou.

Ainda de acordo com Lóiane, o aumento no número de denúncias envolvendo vazamentos de informações passa pelo processo de digitalização das empresas, cada vez mais frequente, assim como pela maior preocupação dos usuários em relação aos seus materiais confidenciais. "Praticamente todas as relações de consumo envolvem dados pessoais, como compras on-line, aplicativos, bancos, cadastros digitais. Quanto maior for a digitalização, maior será a circulação de dados na rede. Isso amplia o risco de incidentes e também aumenta a conscientização da população sobre seus direitos", destacou.

A especialista ressaltou que o primeiro passo nesses casos é procurar a empresa responsável, visando esclarecer a situação. A advogada também recomenda registrar a ocorrên-



Fonte: consumidor.gov.br | Foto: Paulo Estêvão/ABC

cia em canais oficiais.

### ORIENTAÇÕES

A professora da Umesp (Universidade Metodista de São Paulo) e especialista em

direito digital Aline Stangorlini complementou dizendo que há uma onda de ataques cibernéticos potencializados pela inteligência artificial. "Há uma sofisticação no uso, onde

criminosos se disfarçam de entidades confiáveis. Fora isso, podemos ter ataques a grandes bancos de dados de empresas, como foi o caso da Neozinhos em julho de 2024, que expôs 38 milhões de usuários", ilustrou.

A professora orientou que, em caso de suspeita de vazamento, se deve alterar a senha e ativar autenticação em dois fatores, além de monitorar contas para verificar registros de aberturas em outros locais.

No caso do painel do governo federal, a empresa cadastrada tem dez dias para responder. Segundo estatísticas do portal, a taxa de resolução das queixas de uso indevido ou vazamentos no Grande ABC teve média de aproximadamente 83% em 2025.

"Nem todo problema precisa começar na Justiça. Muitas situações são resolvidas nessa etapa inicial. Nestes casos, temos a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), que estabelece regras sobre coleta, uso e armazenamento de dados pessoais por empresas e instituições, determinando que só podem ser usados para finalidades legítimas e que as empresas devem adotar medidas de segurança adequadas", disse a advogada Lóiane Lopes.

Além disso, a lei prevê sanções que podem chegar a multa de até 2% do faturamento da empresa, com limite de R\$ 50 milhões por infração. Aline Stangorlini ressaltou que o vazamento está ligado muitas vezes à venda de informações a mercados ilegais.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Diário do Grande ABC

Seção: Setecidades Pagina: 1