

CÓMO PROTEGER SUS DATOS PERSONALES:

Guía del Núcleo de Protección de Datos del Consejo Nacional de Defensa del Consumidor en asociación con la Autoridad Nacional de Protección de Datos y la Secretaría Nacional del Consumidor de Brasil



Jair Messias Bolsonaro
Presidente de la República

Anderson Torres
Ministro de Justicia y Seguridad Pública

Juliana Oliveira Domingues
Secretaria Nacional del Consumidor

Waldemar Gonçalves Ortunho Junior
Director-Presidente de la Autoridad Nacional de
Protección de Datos

Arthur Pereira Sabbat
Joacil Basilio Rael
Miriam Wimmer
Nairane Farias Rabelo Leitão
Directores de la Autoridad Nacional de Protección de
Datos

Lilian Claessen de Miranda Brandão
Directora del Departamento de Protección y Defensa
del Consumidor

Equipo de elaboración de la Secretaría Nacional del Consumidor (SENACON)

Daniele Correa Cardoso
Coordinadora General del Sindec

Maria Cristina Rayol dos Santos Sobreira Lopes
Coordinadora General de Articulación y Relaciones
Institucionales

Andiara Maria Braga Maranhão
Coordinación de la Escuela Nacional de Defensa al
Consumidor

Equipo de elaboración de la Autoridad Nacional de Protección de Datos (ANPD)

Alexandra Krastins
Jeferson Barbosa
Gerentes de Proyecto

Isabela Maiolino
Coordinadora General de Normatización

Lucas dos Anjos
Servidor de la Coordinación General de Tecnología e
Investigación

Rodrigo Santana dos Santos
Coordinador de Normatización

Equipo del Núcleo de Protección de Datos del Consejo Nacional de Defensa al Consumidor

Laura Schertel Mendes
Relatora del Núcleo de Protección de Datos

Danilo Doneda
Integrante del Núcleo de Protección de Datos

Marcela Mattiuzzo
Integrante del Núcleo de Protección de Datos

Flávia Lira
Representante de la Autarquía de Protección y Defensa
al Consumidor del Estado de Rio de Janeiro

Equipo de producción de la Universidad de Brasilia

Prof. Dr. Ugo Silva Dias
Coordinación

Janaina Angelina Teixeira
Coordinación pedagógica

Angélica Magalhães Neves
Revisión

Israel Silvino Batista Neto
Proyecto gráfico y diagramación



1. ¡SUS DATOS PERSONALES IMPORTAN!

Los datos personales son su representación en la sociedad, por eso, son parte de su personalidad. Deben ser usados de forma leal y segura, según las legítimas expectativas. La Ley General de Protección de Datos Personales (LGPD) de Brasil tiene la función de garantizar que los datos sean procesados de forma lícita, adecuada y segura.



Cuando sus datos personales pueden ser procesados:

- Al contratar un préstamo en el banco, los datos sobre su capacidad de pago ✓ son procesados;
- Al interactuar en una red social: los datos personales sobre su ✓ comportamiento son procesados;
- Al participar en un programa de fidelidad de una empresa: los datos sobre ✓ su consumo pueden ser recopilados;
- Para un tratamiento de salud en un hospital: sus datos personales son ✓ procesados, incluyendo datos de registro y de salud.

Vivimos en una sociedad movida por datos. Muchas actividades de nuestra cotidianidad involucran la recopilación, uso e intercambio de datos con empresas o organismos gubernamentales. En internet, también compartimos datos, sea al hacer compras, o al usar redes sociales.

LGPD



2. ¿QUÉ ES LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES?

La Ley General de Protección de Datos Personales (Ley N° 13.709/2018), conocida también como LGPD, creó normas para la protección de los datos personales de todos los brasileños, con el objetivo de garantizar los derechos de libertad, de privacidad y el libre desarrollo de la personalidad. La LGPD concreta derechos previstos en la Constitución Federal de 1988 y complementa la protección otorgada por el **Código de Defensa del Consumidor** y por el **Marco Civil de Internet**.

La protección de datos es importante tanto para el ciudadano, como para la economía y para la sociedad como un todo. Da poder al ciudadano para controlar sus datos y fortalecer el ejercicio de la libertad de expresión, del acceso a la información y de los derechos a la intimidad, al honor y a la imagen. La ley está atenta también al desarrollo económico de Brasil, al incentivar la creación de nuevas tecnologías en sectores estratégicos por las empresas de pequeño porte, como las microempresas y startups, que poseen régimen diferenciado por ley.

2.1 ¿Quién es la Autoridad?

La LGPD creó obligaciones y estándares para quien trata datos personales e instituyó la Autoridad Nacional de Protección de Datos (ANPD) para regular la recopilación, uso, procesamiento y el compartir de datos en Brasil. El ciudadano puede enviar reclamos y denuncias sobre tratamientos indebidos de datos directamente a la ANPD. Para tener más información sobre las competencias y actuación de la ANPD, el ciudadano puede consultar al sitio (www.gov.br/anpd).



2.2 Papel de la LGPD para la seguridad jurídica

La LGPD también genera más seguridad jurídica tanto para consumidores, como para empresas, al definir más claramente las situaciones en que se puede legalmente recopilar, procesar, almacenar y transferir datos personales, todas actividades comunes en una economía cada vez más digitalizada.



¿Cuáles son los riesgos para el consumidor cuando hay un tratamiento ilícito de datos?

- ✓ Monitoreo de su comportamiento y restricción a libertades fundamentales;
- ✓ Discriminación;
- ✓ Perjuicios económicos;
- ✓ Restricción de acceso a bienes y servicios;
- ✓ Violación de la intimidad;
- ✓ Fraudes que afectan su identidad.





3. CONCEPTOS IMPORTANTES

¿Qué es un dato personal?

La LGPD define como dato personal cualquier “**información relacionada a la persona natural identificada o identifiable**”. En la práctica, eso quiere decir que son informaciones que pueden ser asociadas a una persona, sea para identificarla directamente o para asociar esos datos a un contexto que permita su identificación.

Los datos personales circulan intensamente identificando y definiendo el perfil de una persona, a partir de informaciones menos directas, como una dirección de e-mail, un número de teléfono celular, una localización o un poste en internet. Todos esos datos pueden ser considerados datos personales.





Pueden ser considerados DATOS personales, ENTRE OTROS:

- ✓ **Nombre y apellido;**
- ✓ **Dirección residencial;**
- ✓ **Dirección de correo electrónico (si tiene elementos que ayuden a identificar al dueño, como nombre y apellido);**
- ✓ **Género;**
- ✓ **Fecha de nacimiento;**
- ✓ **Número de documento, como RG, CPF y Cartera de Trabajo;**
- ✓ **Datos de geolocalización de un teléfono celular;**
- ✓ **Número de teléfono personal;**

¿Quién es titular de datos?

De acuerdo con la LGPD, el titular de datos personales es toda persona natural a quien se refieren los datos tratados. Por lo tanto, cualquier persona es titular de datos personales en algún contexto.

¿Quiénes son los agentes de tratamiento?

A su vez, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tratan datos personales, para cualquier finalidad prevista en la LGPD, son consideradas agentes de tratamiento. En este caso, la LGPD enumera como agentes de tratamiento al controlador y al operador de datos.

Los **agentes de tratamiento** son aquellos que recopilan, usan, comparten, etc., los datos personales. La ley prevé dos agentes de tratamiento con funciones y responsabilidades distintas: el **controlador** y el **operator**.

El **controlador** es el agente de tratamiento responsable por tomar las principales decisiones referentes al tratamiento de datos personales, así como por definir su finalidad y los elementos esenciales de ese tratamiento.

Él es el responsable por la atención a los derechos creados por la LGPD a los titulares de datos. En caso de que el controlador no conceda esos derechos, el titular podrá hacer un reclamo ante la ANPD. Por ejemplo, al ser solicitado, el controlador está

obligado por ley a informar cuáles datos posee sobre el titular de datos. La negativa en presentar esa información consiste en incumplimiento a la LGPD y el controlador podrá ser inspeccionado y sancionado.

El **operador** es el agente de tratamiento que actúa en nombre del controlador, debiendo tratar los datos solamente de acuerdo con sus instrucciones y en conformidad con la ley.

¿Quién es el encargado de los datos?

La LGPD establece que los agentes de tratamiento - como empresas y organismos públicos - indiquen a un **encargado de datos**. Él es una figura creada para facilitar la comunicación entre los agentes de tratamiento con los titulares de datos y la ANPD. Así, el titular podrá requerir los derechos sobre sus datos personales ante el encargado, salvo en la eventualidad de que la ANPD renuncie a esa obligación, lo que puede suceder en determinados sectores y situaciones específicas.

3.1 Tratamiento de Datos Personales

3.1.1 Definiciones

La LGPD define el tratamiento de datos como toda operación realizada con datos personales, por ejemplo: producción, recepción, clasificación, utilización, acceso, reproducción, transmisión, distribución, procesamiento, archivado, almacenamiento, eliminación, evaluación o control de la información, modificación, comunicación, transferencia, difusión o extracción.



Vea también:

BRASIL. ANPD. Guía orientativa sobre agentes de tratamiento. Disponible en: https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/2021.05.27GuiaAgentesdeTratamento_Final.pdf. Acceso en set. 2021

3.1.2 Hipótesis de Tratamiento

La LGPD limita las situaciones en que es posible el tratamiento de datos personales. Para eso, la ley enumera las bases legales que pueden ser usadas en cada caso. Son diez las hipótesis para el tratamiento de datos personales:



- ✓ cuando hay consentimiento del titular de los datos personales;
- ✓ cuando el controlador necesita tratar esos datos para cumplir con una obligación legal o regulatoria;
- ✓ cuando la administración pública ejecuta políticas públicas o en el desempeño de sus funciones institucionales;
- ✓ para la realización de estudios por organismo de investigación;
- ✓ para la ejecución de un contrato del cual sea parte el titular, a pedido del titular de los datos;
- ✓ para el ejercicio de derechos en un proceso judicial, administrativo o arbitral;
- ✓ para la protección de la vida y de la seguridad física del titular;
- ✓ para la protección de la salud en procedimiento realizado por profesionales de salud, servicios de salud o autoridad sanitaria;
- ✓ cuando es necesario para atender los intereses legítimos del controlador o de terceros, excepto en el caso de prevalecer derechos y libertades fundamentales del titular que exijan la protección de los datos personales; o
- ✓ para la protección del crédito;



En el caso del tratamiento de datos personales definidos como sensibles, existen otras bases legales que deben ser observadas.

4. CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE DATOS EN BRASIL

Es importante identificar en qué base legal el tratamiento de datos se apoya en el caso concreto. Así, es posible verificar si las actividades están de acuerdo con la LGPD. El tratamiento de datos personales debe respetar los principios de la LGPD. Son ellos:



- ✓ **finalidad:** el tratamiento de datos personales debe tener un objetivo específico, claro y ser informado al titular. El tratamiento no puede suceder con fines genéricos;
- ✓ **necesidad:** deben ser tratados solo los datos personales estrictamente necesarios para alcanzar el objetivo inicialmente definido;
- ✓ **adecuación:** el tratamiento de datos personales debe ser coherente con la finalidad que lo motivó;
- ✓ **transparencia:** el titular debe ser informado de forma clara y adecuada sobre los aspectos y las características relevantes del tratamiento de sus datos;
- ✓ **libre acceso:** el titular debe tener garantizado el acceso a sus datos personales, en cualquier momento y de forma gratuita y facilitada;
- ✓ **calidad de los datos:** los datos personales tratados deben estar correctos, precisos y actualizados;
- ✓ **seguridad:** los datos personales deben ser tratados con las medidas físicas y lógicas necesarias para la protección, evitando accesos no autorizados;
- ✓ **prevención:** quién trata datos personales debe adoptar medidas que eviten el tratamiento que no cumpla con la LGPD;
- ✓ **no discriminación:** ningún tratamiento puede ser realizado para fines discriminatorios, ilícitos o abusivos;
- ✓ **responsabilidad y prestación de cuentas:** el agente de tratamiento debe garantizar y demostrar, de forma documentada, que tomó todas las medidas necesarias, eficaces y suficientes para adecuar el tratamiento a la legislación;

EJEMPLO DE APLICACIÓN EN UNA COMPRA:

Pregunta 1

¿Cuál es el objetivo de ese tratamiento de datos? ¿Para qué sirve?

Para que una tienda pueda entregar el producto comprado por la persona en la dirección indicada, es preciso que ella tenga esa información.

Pregunta 2

¿Qué datos son necesarios para alcanzar ese objetivo?

En el caso de una entrega, son necesarios el nombre de la persona, la dirección de entrega y un teléfono para contacto (en el caso de no ser posible localizar a la persona en la dirección).

Pregunta 3

¿La persona sabe que ese tratamiento se está realizando y por quién es realizado?

Si es posible hacer la entrega con base en las informaciones recogidas de la persona, la respuesta es afirmativa, pero si los datos no sirven a aquel objetivo, el tratamiento necesita tener como base alguna otra finalidad. Por ejemplo, el CPF (registro de persona física o DNI) de la persona puede ser necesario para emitir la factura, pero no para hacer la entrega.

Pregunta 4

¿La persona sabe que ese tratamiento se está realizando y por quién es realizado?

Si la persona entra en contacto con la tienda, debe ser informada que el tratamiento se está realizando para el objetivo de entrega del producto, y también cuáles datos están siendo usados para esa finalidad. Es también importante que la persona sepa que es aquella tienda específicamente que está tratando los datos, inclusive, si fuera el caso, que la tienda tiene contrato con otras empresas para hacer la entrega del producto (como un transporte).

Pregunta 5

¿Los datos son actualizados y precisos?

Sin los datos actualizados y precisos, ni siquiera será posible hacer la entrega. La tienda debe preocuparse por tener la información correcta, inclusive para alcanzar el objetivo de aquel tratamiento. Es claro que las informaciones pueden cambiar a lo largo del tiempo, por eso es importante tener mecanismos que permitan que la persona actualice su información (por ejemplo, al hacer una nueva compra, necesita confirmar que la dirección aún es la misma).

Question 6

¿Los datos están seguros y qué medidas de prevención de problemas se han adoptado?

Es importante que los datos estén almacenados en sistemas seguros y que solamente las personas autorizadas tengan acceso a ellos. La tienda tampoco debe permitir que todos sus empleados tengan acceso a la dirección de quién realiza una compra, pero si aquellas personas que necesitan de esa información para hacer su trabajo – quien hace el contacto con el transporte, por ejemplo.

Pregunta 7

¿Los datos son utilizados de forma discriminatoria, o sea, para tratar diferentes situaciones que deberían ser tratadas de forma semejante?

Es fundamental que el tratamiento de datos no genere efectos discriminatorios para el titular, ya que la ley prohíbe la discriminación abusiva e ilícita.

Pregunta 8

¿El tratamiento de datos se realiza de forma transparente y de modo que otros actores puedan controlarlo y seguirlo?

El principio de la responsabilidad y prestación de cuentas exige la demostración por el agente de la adopción de medidas que comprueben el cumplimiento de la legislación de protección de datos.



5. ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS?

La LGPD garantiza a los titulares de datos el derecho de seguimiento y de ejercer control sobre sus datos personales, de forma gratuita y fácil. A continuación, son presentados los derechos específicos establecidos por la LGPD.

“ En atención al principio de la **transparencia**, la ley establece el derecho del titular de datos a la **información**, o sea, el derecho de ser informado sobre cómo se realizará el tratamiento de datos. **”**

Así, deben ser suministradas informaciones adecuadas sobre el tratamiento, tales como la finalidad, forma y duración del tratamiento, identificación del controlador y eventuales intercambios con terceros.

El titular también tiene derecho a la **confirmación** sobre la existencia de un tratamiento de sus datos por un controlador, y cuando confirma el tratamiento, él tendrá **libre acceso** a sus propios datos personales. Tanto la confirmación como el acceso a los datos personales por el titular deben ser facilitados inmediatamente por el controlador, y para pedidos que involucren el origen de los datos, la falta de registro, los criterios utilizados y la finalidad deben ser cumplidos en hasta 15 días.

El titular tiene el derecho a la **corrección** de los datos personales que estén incorrectos. Ese derecho de corrección comprende la posibilidad de actualización de los datos y, cuando sea necesario, hasta la inserción de nuevos datos al tratamiento.

Siempre que los datos personales sean tratados en disconformidad con la ley o su tratamiento sea necesario, el titular puede elegir entre pedir su **anonimato**, su **bloqueo** o hasta su **exclusión**. El titular también tiene el derecho de solicitar su portabilidad a otro controlador para el cual desee migrar la operación de tratamiento.

Para los tratamientos de datos personales que poseen el consentimiento como base legal, cabe al titular el derecho de solicitar su **eliminación**, sin necesidad de explicar el motivo.

Además, el titular podrá **revocar el consentimiento** que suministró al tratamiento de sus datos en cualquier momento, sin necesidad de fundamentación, y el controlador deberá facilitar ese procedimiento.

El titular tiene el derecho de **solicitar informaciones** sobre las entidades con las que comparte sus datos personales y sobre las consecuencias de no suministrar su consentimiento para el tratamiento de datos personales cuando lo piden. El titular puede también solicitar informaciones sobre la finalidad del tratamiento, su forma y duración, identificación e informaciones de contacto del controlador, las informaciones sobre el uso compartido de datos por el controlador y la finalidad, responsabilidades de los agentes que realizarán el tratamiento, además de cualquier otra información que sea relevante para el tratamiento específico.

Cuando los datos personales son utilizados para que se tomen decisiones automatizadas que sean capaces de influenciar concretamente sus intereses, cabe al titular el derecho de solicitar la **revisión** de esas decisiones para tener conciencia de los criterios y parámetros utilizados y contestarlos cuando fuera el caso.

Se garantiza el derecho de **solicitar explicación** sobre los criterios y procedimientos adoptados para que se tome la decisión.

No se le podrá cobrar al titular los costos del ejercicio de sus derechos. Los plazos para atención de sus pedidos serán establecidos por reglamento por la ANPD.

Finalmente, el requisito de derechos por el titular podrá ser realizado ante la ANPD y también ante los organismos de defensa al consumidor **siempre que el tratamiento de datos ocurra en el contexto de una relación de consumo**.



¿Cómo las organizaciones públicas y privadas deben actuar en el tratamiento de datos personales?

- ✓ **Garantizando** que todo tratamiento de datos personales tenga una base legal;
- ✓ **Manteniendo** registro de las operaciones de tratamiento de datos;
- ✓ **Elaborando** evaluación de impacto relativa a la protección de datos personales cuando el tratamiento pudiera generar riesgos a las libertades civiles y a los derechos fundamentales de los titulares;
- ✓ **Concibiendo** sistemas seguros y que protejan los datos desde su concepción;
- ✓ **Informando** al titular de los datos y a la ANPD las violaciones de seguridad de los datos personales que puedan causar riesgo o daño relevantes, con las debidas medidas de contención o mitigación;
- ✓ **Informando** al titular de los datos, en caso de que haya alguna modificación en la finalidad para la recopilación de datos;
- ✓ **Reparando** daños causados en razón del tratamiento de datos personales, en violación a la legislación;
- ✓ **Confirmando** la existencia o facilitando el acceso a datos personales, mediante requisito del titular;
- ✓ **Divulgando** los tipos de datos recopilados;
- ✓ **Describiendo** la metodología utilizada para la recopilación e intercambio de datos;
- ✓ **Describiendo** la metodología utilizada para garantizar la seguridad de la información;
- ✓ **Evaluando** de forma permanente las salvaguardas y mecanismos de mitigación de riesgos adoptados;
- ✓ **Indicando** el Encargado de Datos Personales y divulgando públicamente su información de contacto;
- ✓ **Aceptando** reclamos, comunicaciones y prestando aclaraciones a los titulares de datos;

¿Cómo el titular de datos puede proteger sus datos personales?

- ✓ **Creando** backups de los datos almacenados, principalmente en nube;
- ✓ **Activando** la criptografía en los discos y medios externos, como pendrives;
- ✓ **Creando** contraseñas fuertes, que contengan la combinación de caracteres especiales, letras mayúsculas, minúsculas y números, evitando utilizar datos personales o palabras comunes;
- ✓ **Habilitando** la verificación de contraseñas en dos etapas, siempre que esté disponible, principalmente en sistemas de almacenamiento en nube y aplicativos de mensajes;
- ✓ **Instalando** solamente aplicativos de fuentes y tiendas oficiales;
- ✓ **Actualizando** siempre el sistema operativo y los aplicativos;
- ✓ **Eliminando** los datos almacenados antes de deshacerse de los equipos y de los medios;
- ✓ **Desconfiando** de links recibidos por aplicativos de mensajes;
- ✓ **Limitando** la divulgación o suministro de datos personales en internet, inclusive para redes sociales, o para empresas, a los casos estrictamente necesarios;



Más sobre el tema, vea:

<https://cartilha.cert.br/fasciculos/protecao-de-dados/fasciculo-protecao-de-dados.pdf>

<https://cartilha.cert.br/fasciculos/vazamento-de-dados/fasciculo-vazamento-de-dados.pdf>

¿Qué hacer en caso de violación a mis derechos? ¿A quién debo buscar?

En caso de que sus derechos hayan sido violados, reúna todas las evidencias que posee, como e-mails, prints de aplicativos de mensajes, noticias de periódico, comunicación de la organización sobre el incidente, entre otras pruebas. Cuando se trata de una relación de consumo, es posible registrar un reclamo ante Consumidor.gov.br y/o ante las autoridades de protección y defensa al consumidor, como Procons, Defensorías Públicas, Ministerios Públicos, etc.



Busque la empresa para solucionar su problema

Con el máximo de información en mano, busque inmediatamente a la empresa responsable, informe lo ocurrido, anote los datos de la atención (número de protocolo, orientaciones recibidas, etc.), guarde los mensajes y los e-mails enviados. Y en caso de que no obtenga la solución para su reclamo, busque a la autoridad competente para denunciar la violación a sus derechos. Con ese contacto directo con la empresa, es posible que las solicitudes del titular de los datos sean rápidamente atendidas.



Entre en contacto con la ANPD

En caso de que su solicitud no sea atendida por el agente de tratamiento responsable, puede presentar reclamo a la ANPD, siguiendo las informaciones disponibles en los canales de atención <https://www.gov.br/anpd>. Es posible la instauración del proceso administrativo contra la organización, culminando en la aplicación de las sanciones previstas en la LGPD.

¿Y si la violación a mis derechos sucede en una relación de consumo?

Ingresé a [Consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br)



Consumidor.gov.br

Puede iniciar una comunicación directamente con la empresa por medio de la plataforma Consumidor.gov.br, de forma más rápida y menos burocratizada, sin salir de casa. La plataforma es un servicio público, integralmente gratuito, mantenido por la Secretaria Nacional del Consumidor (Senacon), del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública (MJSP).

La plataforma cuenta, actualmente, con más de 1000 empresas participantes y tiene un índice promedio de solución del 78%, en un plazo de alrededor de 8 días.

¿Cómo funciona Consumidor.gov.br?

- a. Primero, el consumidor debe verificar si la empresa contra la cual quiere reclamar está registrada en el sistema.
- b. El consumidor registra su reclamo en el sitio y, a partir de ahí, se inicia el conteo del plazo de 10 días para la manifestación de la empresa. Durante ese plazo, la empresa tiene la oportunidad de interactuar con el consumidor antes del posteo de su respuesta final.
- c. Despues de la manifestación de la empresa, es garantizada al consumidor la oportunidad de comentar la respuesta recibida, clasificar la demanda como Resuelta o No Resuelta, e indicar su nivel de satisfacción con la atención recibida.



Oficinas de Protección al Consumidor (Procons)

También cuenta con las Oficinas de Protección al Consumidor (Procons), que tienen atención presencial y electrónica. Cuando el reclamo es presentado al Procon, la empresa es llamada para aclarar la demanda, con posibilidad de audiencia de conciliación con el consumidor. Usted no necesita estar acompañado de abogado. No siendo realizado el acuerdo, podrá ser abierto un proceso administrativo por el Procon, y la empresa podrá quedar sujeta a las penalidades indicadas en el Código de Defensa del Consumidor. En caso de que sea necesario, puede iniciar un proceso ante el Poder Judicial.



¡Atención!

Cuando hay señales de fraude o sospecha de robo de identidad, el titular debe formalizar la denuncia, por medio de boletín de ocurrencia, ante la autoridad policial competente. Eso puede evitar perjuicios como clonación de tarjetas de crédito y débito, invasión a cuentas de e-mails o de redes sociales, o hasta la utilización de su identidad para realización de préstamos no autorizados u otros tipos de fraude.





SECRETARIA NACIONAL DO
CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

