

DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO



Comissão Especial de
Privacidade e Proteção de Dados

SÃO PAULO



OUT/2021

OAB SP

A **OAB SP** é a maior Seccional do Brasil, com mais de 450 mil profissionais inscritos, quase 5 mil estagiários e 33 mil sociedades inscritas.

Mantém **120 comissões atuantes**, entre permanentes e especiais, que desenvolvem trabalhos de estudo e aperfeiçoamento da legislação, além de zelar pela Advocacia paulista e pelos cidadãos.

São **915 postos de atendimento** espalhados por todo o Estado, incluindo as **254 Subseções e 241 pontos de Certificação Digital**.

A entidade promove, com exclusividade, a representação, defesa, seleção e disciplina da Advocacia. Ao defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado Democrático de Direito, os direitos humanos e a justiça social, contribui com a consolidação das instituições democráticas e da cidadania brasileira.

Diretoria (2019-2021)

Presidente

Caio Augusto Silva dos Santos

Vice-Presidente

Ricardo Luiz de Toledo Santos Filho

Secretário-Geral

Aislan de Queiroga Trigo

Secretária-Geral Adjunta

Margarete de Cássia Lopes

Tesoureira

Raquel Elita Alves Preto

COMISSÃO ESPECIAL DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A comissão tem como objetivos representar foro de discussão técnico-jurídica específico sobre a Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, com foco profissional, legislativo, acadêmico e social; fomentar a interação e a contribuição entre profissionais, estudiosos, outras comissões, autoridades e reguladores; gerar pesquisa, conteúdo, orientações, campanhas educativas e bem como criar e/ou monitorar indicadores, propostas e sugestões para melhoria e aperfeiçoamento do tema; aproximar e fortalecer laços institucionais especialmente junto à ANPD e CNPDP e exercer papel de referência acerca da matéria, especialmente perante seus membros e demais advogados inscritos na **OAB SP** e, quando pertinente, com troca de experiências e melhores práticas em âmbito nacional e internacional.

Diretoria da Comissão (2019-2021)

Presidente

Patrícia Peck Garrido Pinheiro

Vice-Presidente

Marcelo Henrique Lapolla Aguiar Andrade

1º Secretário

Marcelo Xavier de Freitas Crespo

2ª Secretária

Gabriela de Ávila Machado

DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Desenvolvido pelo Grupo de Trabalho Privacidade e Proteção de Dados nas Relações de Consumo

Coordenadora

Maria Carolina Mendonça de Barros

Autores

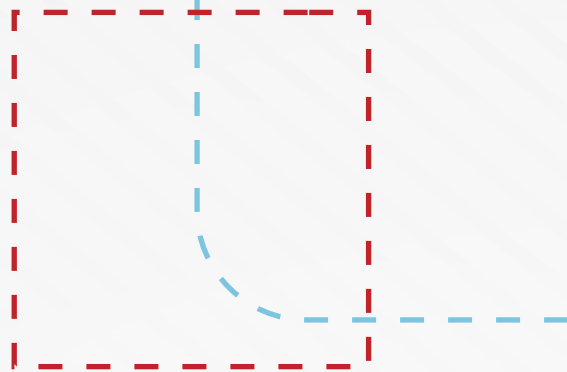
Bruna Peretti Rodrigues
Juliana Guimarães de Castro Neves
Marcus Vinicius Lopes Ramos Gonçalves
Maria Carolina Mendonça de Barros
Maria Eduarda Annarumma Guedes
Nathália Cardoso de Souza
Valéria Fernandes de Sousa
Thabata Paolla

Colaboradora

Bruna Rosária Delfino de Abreu



ÍNDICE



I APRESENTAÇÃO

II ENTENDENDO AS NOMENCLATURAS DA LGPD

III DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS/CONSUMIDOR

- 1 CONFIRMAÇÃO DA EXISTÊNCIA E ACESSO (TRANSPARÊNCIA)
- 2 CORREÇÃO E RETIFICAÇÃO
- 3 EXPLICAÇÃO E REVISÃO
- 4 ANONIMIZAÇÃO/BLOQUEIO/ELIMINAÇÃO
- 5 REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO E ELIMINAÇÃO DOS DADOS TRATADOS
- 6 OPOSIÇÃO
- 7 PORTABILIDADE
- 8 DIREITO DE PETIÇÃO PERANTE A ANPD E ORGANISMOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

IV CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA EXERCÍCIO DOS DIREITOS DO TITULARES

V RECOMENDAÇÕES AOS CONTROLADORES / FORNECEDORES

VI RECOMENDAÇÕES AOS CONSUMIDORES TITULARES DOS DADOS PARA PROTEÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS



APRESENTAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor ("CDC" - Lei nº 8.078/1990) representa um marco nas relações de consumo no Brasil. Ele foi concebido especialmente para equilibrar a relação entre o fornecedor (fabricante, produtor, importador, construtor ou comerciante) e o consumidor, diminuindo a vulnerabilidade deste com relação àquele, bem como para limitar as práticas abusivas e nocivas de mercado. Para superar o desequilíbrio natural entre consumidor e fornecedor, foi necessária a intervenção do Estado, consubstanciada na criação do CDC, norma que regula todos os aspectos das relações de consumo e fornece uma proteção integral ao consumidor.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD" - Lei nº 13.709/2018), por sua vez, tem por objetivo disciplinar o Tratamento de Dados Pessoais e estruturar um sistema efetivo de proteção aos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. É a legislação mais completa sobre o tema, assegurando a proteção dos direitos individuais e, ao mesmo tempo, dando segurança jurídica de que a circulação dos Dados Pessoais se dê dentro dos limites e parâmetros legais. A LGPD também permite uma participação efetiva dos Titulares nos Tratamentos de seus Dados Pessoais, permitindo que o Titular possua um maior controle de como seus Dados circulam para que possam tomar decisões e fazer escolhas sobre os Tratamentos de seus Dados. Essa possibilidade de o indivíduo decidir por si próprio quando seus Dados podem ser utilizados e quais os limites dessa utilização é o que se chama de autodeterminação informativa, conceito central da LGPD. Além disso, a LGPD estipulou diversos direitos aos Titulares e facilitação de seu exercício.



Importante notar que, antes da entrada em vigor da LGPD, já existia no Brasil normas esparsas que tratavam de alguma forma do tema proteção de Dados Pessoais, como o próprio CDC, a Lei do Cadastro Positivo e até mesmo o Marco Civil da Internet. A LGPD, no entanto, surge com o objetivo de constituir um eixo de coordenação e uniformização dos princípios e regras que regem essa matéria.



A LGPD sem dúvida causou impacto para os consumidores e fornecedores com relação ao uso de Dados Pessoais daqueles, sendo importante, para tanto, entender os efeitos da lei sobre cada um dos personagens envolvidos nas operações de Tratamento, incluindo as obrigações e direitos ali previstos.

Com o objetivo de contribuir para um cenário de diálogo, educação e prevenção de conflitos, além de fomentar a razoabilidade e proporcionalidade ao exigir e atender os direitos dos Titulares de Dados Pessoais enquanto consumidores, a Coordenação de Relações de Consumo da Comissão Especial de Privacidade e Proteção de Dados da OAB/SP preparou esse material voltado, especificamente, aos direitos dos Titulares nas relações de consumo¹.

¹ A pauta de direitos dos Titulares de Dados Pessoais será objeto de regulamentação pela ANPD, no primeiro semestre de 2022, de acordo com a Agenda Regulatória publicada pela Autoridade (Portaria nº 11, de 27 de janeiro de 2021).

ENTENDENDO AS NOMENCLATURAS DA LGPD



Dados Pessoais ou Dados

Toda informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável. Identificável significa que uma informação pode permitir que se identifique o indivíduo, ainda que seja necessário combiná-la com alguma outra. São exemplos desses dados: nome, RG, CPF, gênero, data e local de nascimento, telefone, endereço residencial, localização geográfica, foto, dados bancários, histórico de pagamentos, hábitos de consumo, preferências de lazer, histórico de navegação na internet, endereço de IP (Protocolo da Internet), cookies, entre outros.

Dados Pessoais Sensíveis

Dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização religiosa, filosófica e política, dados referentes à saúde ou vida sexual, dado genético ou biométrico.

Titular(es)

Pessoa natural, ou seja, física e não jurídica, a quem os Dados Pessoais se referem. Na relação de consumo, o Titular do Dado Pessoal é o Consumidor.

Tratamento

Toda operação realizada com Dados Pessoais, como a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Controlador

Pessoa natural ou jurídica a quem compete as decisões relacionadas ao Tratamento de Dados Pessoais, como por exemplo: tipo de dados a serem coletados, finalidades e formas de Tratamento. Apenas para facilitar a compreensão, se traçarmos um paralelo com o CDC, o Controlador pode ser o Fornecedor de produtos ou serviços.



Operador

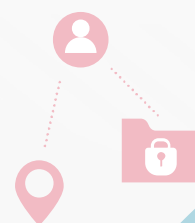
Pessoa natural ou jurídica que realiza o Tratamento de dados em nome do Controlador, ou seja, a seu pedido e estritamente de acordo com as suas orientações. Ao Operador não compete definir a finalidade (motivo) do Tratamento e nem como ele se dará, sendo essas atribuições exclusivas do Controlador. Eventualmente, para determinadas questões técnicas e não essenciais sobre o Tratamento, o Operador poderá ter algum grau de poder decisório em função de seu maior conhecimento técnico. Um exemplo é uma empresa que fornece serviços de armazenamento de dados em nuvem e usa sua expertise para definir questões técnicas como qual é a melhor forma de manter os dados em segurança, bem como sua acessibilidade.

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Órgão de administração pública direta federal do Brasil que possui atribuições relacionadas à proteção e privacidade de Dados Pessoais, realizando sobretudo a fiscalização do cumprimento da LGPD.

Encarregado ou DPO (Data Protection Officer)

Pessoa indicada pelo Controlador e Operador para atuar como canal de comunicação, entre o Controlador, os Titulares de Dados e a ANPD, entre outras atribuições previstas na lei.



DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS/CONSUMIDOR

1 CONFIRMAÇÃO DA EXISTÊNCIA E ACESSO (TRANSPARÊNCIA)

O Consumidor, como Titular de Dados Pessoais, tem o direito de obter do Controlador a informação sobre a existência ou não de Tratamento dos seus Dados (direito de confirmação), ou seja, se o Controlador está utilizando os Dados Pessoais do Consumidor em alguma atividade de Tratamento.



O Consumidor também tem o direito de saber quais Dados Pessoais são tratados pelo Controlador (direito de acesso). Por exemplo, se o Controlador trata apenas dados cadastrais (nome, telefone e e-mail), dados financeiros, geolocalização, dados de saúde etc. E, ainda mais especificamente, o Consumidor pode solicitar que o Controlador informe a origem dos Dados Pessoais que está em seu poder, ou seja, como ele obteve esses Dados, se há o compartilhamento com demais agentes (entidades públicas ou privadas) e para quais finalidades são tratados.

O direito de acesso também está previsto no artigo 43 do CDC, que trata dos bancos de dados e cadastros de consumidores. Esse artigo dispõe que o Consumidor terá acesso às informações a seu respeito existentes em cadastros, fichas, registros e Dados Pessoais de consumo que lhe digam respeito, bem como sobre as fontes que informaram os Dados do Consumidor para o gestor do banco de dados.

Esse direito está relacionado ao princípio da transparência presente nas duas legislações (LGPD e CDC). Encontramos esse princípio no CDC quando este dispõe sobre a obrigação de comunicação ao Consumidor da abertura de cadastro, ficha, registro de Dados Pessoais e de consumo. Esse é um dos princípios básicos da LGPD, dispondo a lei que o Titular tem direito de obter informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre o Tratamento de seus Dados Pessoais e os agentes de Tratamento envolvidos, incluindo em caso de compartilhamento.

CASO PRÁTICO:

Manoela começou a receber semanalmente ofertas por SMS de uma loja de cosméticos que há muito tempo não comprava. Intrigada com a periodicidade das mensagens, Manoela, já conhecendo a LGPD, entrou em contato com a loja e perguntou quais de seus Dados Pessoais a loja mantinha e para qual finalidade. A loja esclareceu que recentemente a estratégia de marketing da empresa foi atualizada e, como Manoela já havia comprado na loja anteriormente, esta mantinha apenas seus dados cadastrais como nome, telefone e e-mail para ofertas de novos produtos. A loja esclareceu que, a qualquer momento, Manoela poderia realizar o seu descadastramento para deixar de receber as ofertas. Manoela ficou impressionada com a prontidão da resposta da loja e decidiu manter seu cadastro e continuar recebendo as ofertas.

**Comentários:**

A rápida resposta da loja de cosméticos em atender ao direito da Manoela demonstra o quanto a empresa está comprometida em atender os direitos do Titulares de Dados Pessoais e a manter uma relação de transparência com seus consumidores. O Controlador deve ser claro acerca do Tratamento dos Dados Pessoais dos seus Consumidores, informando e disponibilizando acesso facilitado para que o Consumidor tenha a confirmação sobre a existência de Tratamento de seus Dados Pessoais, quais deles são efetivamente utilizados e para qual finalidade e, ainda, se são compartilhados com terceiros.

DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS/CONSUMIDOR

2 CORREÇÃO E RETIFICAÇÃO

O Consumidor tem o direito de corrigir e retificar seus Dados Pessoais, caso estejam incompletos, inexatos ou desatualizados. Esse direito de retificação está também previsto no CDC, que informa que o Consumidor, sempre que encontrar inexatidão de seus Dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o responsável pelo cadastro ou banco de dados comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas do Consumidor no prazo de 5 (cinco) dias úteis, conforme estabelecido no §3º do artigo 43 do CDC.



CASO PRÁTICO:

Maurício, profissional autônomo, sofreu uma queda brusca em sua renda mensal nos últimos meses e deixou de pagar algumas parcelas do cartão de crédito, passando a receber cobranças constantes da empresa AB. Certo dia, um ex-colega de trabalho ligou para Maurício perguntando se ele estava bem e informando que a empresa AB procurou Maurício, por meio do telefone do seu antigo trabalho, para oferecer uma proposta de acordo. Maurício ficou constrangido ao saber do ocorrido e entrou em contato com a empresa AB para retificar seus dados cadastrais, solicitando, ainda, informações sobre quais Dados Pessoais a empresa AB possuía sobre ele. Após um mês da abertura da solicitação por Maurício, sua mãe, que não mora com ele, informou que a empresa AB estava ligando constantemente na sua casa buscando pelo filho.



Comentários:

No caso apresentado, Maurício entrou em contato com a empresa AB para retificar seus dados cadastrais e em momento algum se negou a atender as ligações e cobranças da empresa AB, até porque estava consciente de que havia parcelas atrasadas. A empresa AB não retificou os Dados conforme solicitação do Maurício e, ainda, surpreendeu novamente Maurício que desconhecia a informação de que a empresa AB possuía o número de telefone de sua mãe, já que isso não lhe foi informado quando Maurício exerceu seu direito de acesso, violando, assim, dois de seus direitos legais.



DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS/CONSUMIDOR

3 EXPLICAÇÃO E REVISÃO

O Consumidor tem o direito de obter do Controlador explicação de como funciona um processo de decisão automatizada e o direito de pedir a revisão dessas decisões destinadas a definir o perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.

CASO PRÁTICO:

Marina e Alberto são casados e estão em busca do primeiro imóvel. Nos trâmites para concluir a compra do imóvel selecionado por meio de um financiamento, Alberto descobriu que seu score de crédito estava muito mais baixo do que o de Marina. Como ambos dividem todas as despesas da casa e possuem remuneração similar, Alberto quis entender o porquê de seu score de crédito ser tão mais baixo do que o de Marina. No site do bureau de crédito, Alberto encontrou uma página exclusiva explicando de forma detalhada como funcionava o cálculo de score, indicando quais ações do consumidor o aumentam ou o diminuem. Alberto chegou à conclusão de que mesmo pagando todas as contas que eram de sua responsabilidade, ele sempre acabava pagando com alguns dias de atraso, o que fazia com que seu score fosse menor do que de Marina.



Comentários:

Existem situações em que o Controlador utiliza Dados Pessoais do Consumidor para definir perfis comportamentais, segmentando o Consumidor em categorias, que podem influenciar na oferta de serviços/produtos, na concessão de descontos ou na concessão de crédito. Por isso, é importante que o Controlador esclareça ao Consumidor a existência dessa prática e quais comportamentos influenciam a criação desses perfis e scores de crédito. O Consumidor possui o direito, ainda, de solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de Dados Pessoais que afetem seus interesses, incluindo-se aqui decisões destinadas a definir seu perfil pessoal, profissional, de consumo ou de crédito. No exemplo dado, Alberto poderia solicitar a revisão do processo que definiu seu score de crédito se o entendesse que o resultado obtido não estava adequado ao seu caso. Importante ressaltar que os critérios utilizados na formação de perfis não podem ter um viés discriminatório que possam prejudicar o Consumidor: por exemplo, valer-se do endereço do Consumidor como critério para determinar sua condição financeira (se mora em uma região de classe média alta ou baixa), sem levar em conta a situação específica de cada pessoa. Caso isso ocorra, o Consumidor poderá ser prejudicado na obtenção de um crédito ou ter acesso restringido a determinadas ofertas ou bens de consumo. É importante estar atento para essas situações, pois a inadequação de sistemas de avaliação pode gerar um impacto negativo relevante na vida do Consumidor e nos seus direitos, liberdades e sua dignidade.

DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS/CONSUMIDOR

4 ANONIMIZAÇÃO/BLOQUEIO/ELIMINAÇÃO

O Consumidor tem o direito de requerer a anonimização, bloqueio ou eliminação de seus Dados Pessoais quando eles forem desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade.

CASO PRÁTICO:

A Escola XYZ decidiu oferecer um curso online gratuito para atrair novos alunos. No formulário de inscrição, a Escola XYZ incluiu diversos campos para preenchimento, como dados cadastrais (nome, CPF, RG, endereço, e-mail), escolaridade, empresa em que trabalha, cargo e outros dados. Luiz ficou interessado em se inscrever para o curso, mas ao se deparar com o extenso formulário questionou a Escola XYZ se era possível preencher apenas alguns dados cadastrais para assistir as aulas e aproveitou para perguntar qual a razão da escola solicitar tantos Dados Pessoais, uma vez que não estava claro o motivo (finalidade) disso. A Escola XYZ, ao receber a solicitação de Luiz, reavaliou o questionário e deixou de condicionar o preenchimento de todos os campos para a participação do curso, mantendo apenas a obrigatoriedade do preenchimento de dados de contato e os demais como opcionais. Assim, a Escola XYZ encerrou a prática de coletar Dados Pessoais desnecessários para a finalidade (participação do aluno na aula), mas manteve a possibilidade para os alunos como Luiz informarem outros Dados Pessoais para outras finalidades informadas pela Escola XYZ, como, por exemplo, conhecer melhor o público-alvo para preparar novos cursos mais adequados aos seu interesse.



Comentários:

A Escola XYZ agiu de forma adequada revendo a necessidade de coleta de todos Dados Pessoais solicitados no formulário, descartando a coleta dos Dados excessivos. É importante que o Consumidor tenha conhecimento sobre como seus Dados serão utilizados e para quais fins, além de poder questionar sobre a necessidade da coleta de seus Dados Pessoais para a finalidade informada.

DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS/CONSUMIDOR

5 REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO E ELIMINAÇÃO DOS DADOS TRATADOS

No caso de Tratamentos fundados na base legal do consentimento, o Consumidor pode requerer a eliminação dos seus Dados Pessoais após o término do Tratamento, bem como revogar, a qualquer momento, o consentimento fornecido para este Tratamento. O Titular tem o direito, também, de obter informações sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento e a consequência da negativa.

CASO PRÁTICO:

Benício estava procurando uma forma de melhorar seus hábitos para ter uma vida mais saudável. Um amigo indicou o aplicativo APP XYZ, que fornece recomendações personalizadas conforme as informações que são inseridas pelo usuário, como hábitos alimentares, doenças crônicas, medicamentos utilizados, atividades físicas, qualidade do sono e demais rotinas que possam ser relevantes. Benício resolveu baixar o APP XYZ e informar os Dados Pessoais solicitados para o cadastro. No entanto, antes de inserir seus Dados Pessoais, o APP XYZ solicitou o seu consentimento destacado, apresentando a finalidade da coleta de alguns Dados Sensíveis, mais especificamente Dados sobre sua saúde. Após um ano, Benício resolveu deixar de utilizar o APP XYZ e pediu o cancelamento de sua assinatura. Como ficou preocupado que ocorresse algum incidente de segurança que pudesse expor especialmente seus Dados de saúde que havia compartilhado com o APP XYZ, Benício solicitou a revogação do seu consentimento para tratamento de todos os seus Dados Pessoais pelo aplicativo, com a consequente eliminação destes. A solicitação de Benício foi atendida com rapidez pelo APP XYZ, mantendo o APP XYZ apenas os Dados necessários para cumprir com suas obrigações legais ou para eventual exercício de algum direito, o que não incluía nenhum Dado de saúde.



Comentários:

O APP XYZ agiu de acordo com a LGPD. Dados sobre a saúde de um indivíduo estão no rol dos Dados Sensíveis definidos pela LGPD que, salvo algumas hipóteses elencadas na lei, devem ser tratados somente com o consentimento específico e destacado do Titular que pode ser revogado a qualquer momento. Em que pese Benício ter o direito de eliminação de todos seus Dados Pessoais, esse direito não é absoluto. Existem diversas situações em que o Controlador não poderá eliminar completamente todos os Dados por necessidade de cumprimento de uma obrigação legal ou, ainda, por possuir embasamento jurídico para não o fazer, como no caso de manter os Dados com o fim de resguardar seu direito de defesa perante organismos competentes ou até o próprio Consumidor (conforme indicado no **item 4 da página 21**).

DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS/CONSUMIDOR

6 OPOSIÇÃO

O Consumidor tem o direito de se opor ao Tratamento de seus Dados Pessoais, no caso de descumprimento da lei pelo Controlador. Esse direito poderá ser exercido quando o Tratamento dos Dados Pessoais pelo Fornecedor é realizado com base em qualquer uma das bases previstas em lei (exceto no caso da base do consentimento, pois, neste caso, o Titular tem o direito de solicitar a revogação do seu consentimento, o que cessa o Tratamento).

Na hipótese de oposição ao Tratamento dos Dados, o Consumidor deve ser informado de que existem situações em que os Dados não necessariamente serão eliminados por completo (caso o Controlador tenha fundamento legal para manter os Dados Pessoais, como no caso de resguardo de direito) e, ainda, de que a prestação do serviço ou fornecimento do produto podem restar prejudicados.

CASO PRÁTICO:

Isabela sempre gostou de acompanhar conteúdos sobre viagens. Por conta disso, assinava a revista "Dicas de Viagens" para receber um novo exemplar em sua casa todo mês. Com a pandemia, Isabela optou por cancelar a assinatura da revista, o que foi feito automaticamente e sem qualquer intercorrência. Porém, mesmo após o cancelamento, ela continuou recebendo e-mails da "Dicas de Viagens" com ofertas para nova assinatura. Pensando em limpar a sua caixa de e-mail e desejando não mais receber qualquer oferta da "Dicas de Viagens", Isabela percebeu que havia um link no e-mail enviado pela revista direcionado aos destinatários que não desejassem mais receber mensagens. Ao clicar nesse link, Isabela foi direcionada para o portal da "Dicas de Viagens", onde foi possível manifestar a sua vontade de não mais receber qualquer e-mail ou contato da revista. Com isso, Isabela conseguiu facilmente exercer o seu direito de oposição ao Tratamento de seus Dados Pessoais."



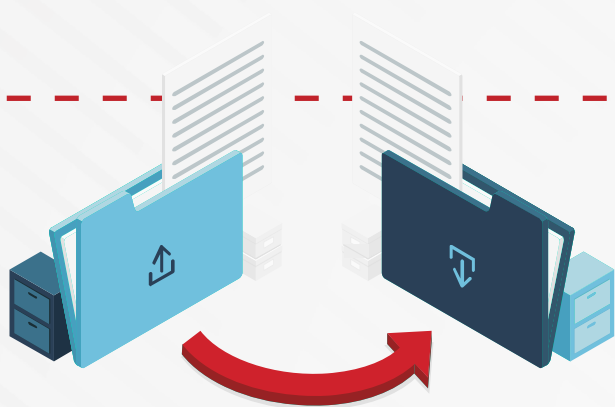
Comentários:

O cancelamento da assinatura da revista não impediu a "Dicas de Viagens" de continuar encaminhando e-mails à Isabela, utilizando-se a "Dicas de Viagens" da base legal do legítimo interesse, aplicável no caso em função do vínculo prévio do Controlador com o Consumidor. Porém, Isabela tem o direito de se opor ao recebimento das ofertas da "Dicas de Viagens" e a revista agiu corretamente ao disponibilizar um canal de acesso para que a Isabela e demais consumidores possam exercer os seus direitos.



DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS/CONSUMIDOR

7 PORTABILIDADE



O Consumidor tem direito, mediante requisição expressa, a obter do Controlador a portabilidade dos Dados a outro Controlador, observados os segredos comercial e industrial. O direito à portabilidade é um direito importante para garantir a livre escolha e proteção do Consumidor, porque possibilita que ele não fique preso ou vinculado a um único Fornecedor, como já acontece com a possibilidade de o Consumidor trocar de operadora de telefonia e permanecer com o mesmo número, por exemplo.

Apesar da lei não fazer restrição sobre esse direito, o seu exercício ainda depende de regulamentação pela ANPD e amadurecimento dos Controladores e de cada setor específico para operacionalizar a portabilidade de forma eficaz, segura e respeitando o segredo comercial e industrial do Controlador.

Já se discute a possibilidade de exercer o direito de portabilidade de Dados para migrar de uma rede social para outra, mudar de aplicativos de mensagens instantâneas levando consigo históricos de conversa e até para migrar playlists de músicas criadas pelo Consumidor de uma plataforma para a outra.

DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS/CONSUMIDOR

8

DIREITO DE PETIÇÃO PERANTE A ANPD E ORGANISMOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Consumidor tem o direito de peticionar em relação aos seus Dados contra o Controlador perante a ANPD e demais organismos de defesa do Consumidor nas situações relativas a relações de consumo. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC congrega PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor (como o Idec, por exemplo) e esses entes atuam de forma articulada e integrada com a SENACON – Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, que integra o Ministério da Justiça e Segurança Pública. A SENACON é responsável pela coordenação política do SNDC e possui, entre outras atribuições, coordenar a política nacional de proteção ao consumidor e levar ao conhecimento dos órgãos competentes infrações administrativas que violem os interesses coletivos ou individuais dos Consumidores.

Com relação às reclamações direcionadas à ANPD², o Titular deve demonstrar que efetuou reclamação previamente ao Controlador e que este não respondeu à questão no prazo ou cuja resposta, no atendimento do Titular, não esteja em conformidade com a LGPD.



² É possível peticionar diretamente à ANPD por meio do link www.gov.br/secretariageral/pt-br/sei-peticionamento-eletronico.

CASO PRÁTICO:

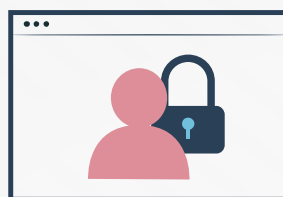
Roberto se cadastrou em um “Clube de Benefícios e Vantagens” de uma rede de supermercados de sua cidade, com o objetivo de receber ofertas e acumular pontos para trocar por utensílios domésticos. Com o passar do tempo, Roberto notou que passou a receber inúmeras ofertas de outros fornecedores da cidade, como construtoras, concessionárias de veículos e academia de ginástica. Questionando um desses fornecedores para saber como eles conseguiram seus Dados Pessoais, este esclareceu que possui parcerias com alguns dos fornecedores da cidade, sendo um deles a rede de supermercados que oferecia aos clientes o “Clube de Benefícios e Vantagens”. Surpreendido com o fato de que a rede de supermercados compartilhou seus Dados Pessoais com outros fornecedores, Roberto entrou em contato e solicitou uma lista de todos os fornecedores com quem a rede de supermercados compartilhou os seus Dados Pessoais e a finalidade de cada compartilhamento, com o fim de exercer o seu direito de oposição com relação aos compartilhamentos, exigindo do supermercado que informasse seus parceiros sobre essa oposição e garantisse a exclusão, pelos parceiros, dos Dados com eles compartilhados de seus bancos de dados, mesmo que isso acarretasse a exclusão de Roberto do clube de benefício. Todavia, Roberto não obteve êxito em sua solicitação, pois a rede de supermercados informou que não poderia fornecer essa lista por se tratar de segredo de negócio.

**Comentários:**

Roberto agiu adequadamente ao questionar a rede de supermercados, exercendo seus direitos de acesso aos seus Dados Pessoais e de receber a informação sobre com quais entidades o Controlador compartilhou seus Dados Pessoais. Já a rede de supermercados demonstrou que provavelmente não está adequada à LGPD, pois além de não dar transparência aos consumidores sobre a possibilidade de compartilhamento dos seus Dados Pessoais, ao ser questionado sobre esse compartilhamento, se recusou a informar ao Titular o nome desses fornecedores, violando diretamente um direito do Roberto. Nessa situação, Roberto tem o direito de informar e questionar a atitude da rede de supermercados em um dos órgãos competentes para receber esse tipo de reclamação, como o PROCON da sua cidade, por exemplo.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA EXERCÍCIO DOS DIREITOS DO TITULARES

Todo Fornecedor, quando atuar como Controlador dos Dados Pessoais, tem a obrigação de indicar um Encarregado, que atuará como canal de comunicação entre o Controlador, os Titulares de Dados e a ANPD.



Entre as atividades do Encarregado está a de receber as solicitações dos Titulares, prestando esclarecimentos e adotando as providências necessárias para garantir o exercício efetivo dos direitos dos Titulares de Dados Pessoais.

Esse canal de comunicação entre o Controlador e Titular, por meio do Encarregado, pode, dependendo do tipo, volume de Dados Pessoais tratados e, também, do porte do Fornecedor, se apresentar de formas diferentes, como por exemplo a divulgação de um e-mail específico para atendimento aos Titulares até um Portal de Privacidade onde o Titular poderá enviar sua solicitação por meio de funcionalidades mais automatizadas e ágeis, alterar preferências ou granular seu consentimento ou, ainda, se informar melhor sobre seus direitos, sobre o Controlador e suas obrigações, entre outras possibilidades.

Cabe ao Controlador definir qual o canal de comunicação mais adequado a ser utilizado. O importante é que, independentemente da forma, o Controlador dê a oportunidade ao Consumidor de exercer seus direitos como Titular de uma maneira que não gere um ônus para o Consumidor, facilitando este contato e tomando as providências necessárias o mais prontamente possível.

**Importante saber:****1**

As informações de contato do Encarregado devem ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no site do Controlador.

**2**

Prazo para o Fornecedor atender às solicitações referentes à existência ou de acesso aos Dados Pessoais:



Declaração clara e completa que indique a origem dos Dados, inexistência de registro, critérios utilizados e finalidades do Tratamento: **Prazo de 15 dias**, contados da data da solicitação.



Em formato simplificado para indicar a existência do Tratamento Dados Pessoais tratados pelo Controlador e demais direitos dos Titulares: **imediatamente**.



Caso não seja possível atender de forma imediata o Titular, o Controlador deve indicar as razões de fato ou de direito que impedem a adoção imediata da providência. Importante lembrar que novos prazos poderão ser definidos pela ANPD por meio de regulamentação prevista para o primeiro semestre de 2022, de acordo com a Agenda Regulatória da Autoridade.

3

As respostas às solicitações feitas pelo Titular dos Dados poderão ser fornecidas, a qualquer momento, por meio eletrônico, seguro e idôneo para esse fim ou sob forma impressa.



4

Em alguns casos, considerando que os direitos dos Titulares não são absolutos, a solicitação do Titular poderá não ser atendida (parcial ou totalmente) pelo Controlador, como por exemplo, nas hipóteses abaixo:

- Quando o Fornecedor não é o Controlador daqueles Dados Pessoais. Neste caso, contudo, o Fornecedor tem a obrigação de comunicar que não é o agente de Tratamento, indicando, se possível, o respectivo agente;
- Quando as informações fornecidas pelo Titular são insuficientes para que se cumpra o pedido ou caso haja dificuldade em confirmar a identidade do Titular. Nesses casos, o Controlador poderá solicitar informações adicionais para que seja possível o atendimento, podendo, inclusive, a depender da complexidade, prorrogar, mediante justificativa razoável, o prazo de resposta, contudo, sempre em observância ao estritamente necessário para o alcance da finalidade.
- Quando o atendimento ao direito puder expor algum segredo comercial ou industrial do Controlador, protegidos pela LGPD e demais normas aplicáveis.
- Quando o Controlador possuir base legal para prosseguir com o Tratamento dos Dados Pessoais, como, por exemplo, por obrigação legal ou para exercício regular de direito do Fornecedor.



RECOMENDAÇÕES AOS CONTROLADORES / FORNECEDORES

**1**

O Fornecedor deve realizar treinamento específico aos seus colaboradores para atendimento aos direitos dos Titulares de Dados, definindo um fluxo organizado e garantir a gestão desse atendimento, instituindo, inclusive, procedimentos e políticas internas para tanto.

2

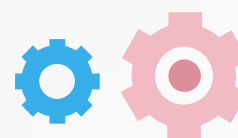
O Fornecedor deve possuir uma Política de Privacidade, disponibilizando aos Titulares informações claras e de fácil compreensão sobre a forma como ele coleta e trata Dados Pessoais, quais serão coletados e as finalidades dos Tratamentos, bem como quais são os agentes envolvidos. Não obstante a LGPD não traga de forma explícita todos os pontos que devem constar de uma política de privacidade, para fins de atendimento ao princípio da transparência ela deverá conter pelo menos os seguintes requisitos:

- Identidade e dados de contato do controlador e do Encarregado;
- Quais Dados serão coletados e quais as finalidades dos Tratamentos e, idealmente, a sua base legal;
- Com quem o Controlador compartilhará os Dados Pessoais;
- Em caso de transferência internacional, informação sobre os parâmetros que serão utilizados;
- Período de duração do Tratamento e retenção dos Dados Pessoais;
- Direitos dos Titulares, incluindo o direito de peticionar perante a ANPD ou órgãos competentes;
- Informação sobre a existência de decisão tomada em função de tratamento automatizado.

RECOMENDAÇÕES AOS CONSUMIDORES/ TITULARES DOS DADOS PARA PROTEÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS

1

Fique atento ao recebimento de mensagens não solicitadas, mesmo vindas de destinatários conhecidos, que contenham links ou solicitem Dados Pessoais. Desconfie, não clique ou informe qualquer Dado sem antes ter certeza da sua procedência.

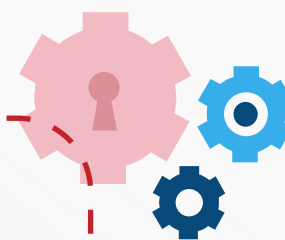


2

Questione a necessidade de informar seus Dados Pessoais. Entenda por que os Dados foram solicitados e qual a necessidade de cada um deles para a aquisição do produto/serviço que está sendo oferecido.

3

Fique atento às políticas de privacidade e termos de usos de aplicativos e sites. Mantenha-se informado e exija seus direitos.





Comissão Especial de
Privacidade e Proteção de Dados

Projeto Editorial

thinkey
VISUAL LAW