

A APLICABILIDADE DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NO QUE TANGE A PROTEÇÃO DA PRIVACIDADE NAS RELAÇÕES ENTRE EMPRESA E CLIENTE NA UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP

Kimberly da Cruz Machado¹

Liége Alendes de Souza²

RESUMO: O presente artigo tem por objetivo esclarecer as informações relativas a Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº13.709/2018 (LGPD) e a comunicação entre empresa e consumidor na plataforma WhatsApp Business. Atendendo ao panorama atual da sociedade, a LGPD carrega grandes expectativas na proteção e tratamento dos dados de todos os usuários. Portanto, é objeto dessa pesquisa analisar o contexto evolutivo da legislação, quais impactos ela trará aos usuários de internet e aos provedores de serviços (sendo estes brasileiros ou não), assim como apresentar as principais características, conceitos e desafios da novíssima relação de consumo travada por meio de mensagens instantâneas. Como metodologia utilizar-se-á como método de abordagem o dedutivo, porquanto, o ponto de partida será a análise geral da LGPD e o ponto de chegada a sua relação de consumo, efetivada por meio do WhatsApp Business. O método de procedimento é o monográfico e a técnica de pesquisa a bibliográfica, percorrendo e analisando sobre temas atinentes à LGPD, as normas de privacidade do WhatsApp Business e sua real proteção. Como resultado da pesquisa, pode-se afirmar que o uso do WhatsApp Business tem a criptografia, mas não possui a segurança necessária para seus usuários tendo em vista que fará o compartilhamento destes entre as empresas do grupo.

PALAVRAS-CHAVES: Adequação das empresas; Lei Geral de Proteção de Dados; Mensagens via WhatsApp Business.

ABSTRACT: The present article has as goal clarify information regarding the General Data Protection Law - Law No. 13.709/2018 (LGPD) and the communication between company and consumer on the WhatsApp Business platform. Given the current panorama of society, LGPD carries great expectations in the data's protection and treatment for all users. Therefore, the object of this research is to analyze the evolving context of the legislation, which impacts it will bring to internet users and service providers (whether Brazilian or not), as well as to introduce the main characteristics, concepts and challenges of the brand-new consumption relationship performed through instant messaging. As methodology, the deductive method of approach will be used, given that, the starting point will be the general analysis of the LGPD and the arrival point will be its consumption relationship, carried out through WhatsApp Business. The method of procedure is the monographic and as research technique the bibliographic, discussing and analyzing topics related to the LGPD, the privacy norms of WhatsApp Business and its real protection. As a result of the research, it can be stated that the use of WhatsApp Business has encryption, but it does not have the necessary security for its users, considering that it will be sharing these among the group's companies.

1 Acadêmica do curso de Direito da Universidade Franciscana (UFN). E-mail: kimdacruz97@gmail.com.

2 Orientadora. Doutora em Direito pela UNISC. Mestre em Direito e em Desenvolvimento Regional pela UNISC. Coordenadora do Laboratório de Extensão do Direito e Professora do Curso de Direito Universidade Franciscana (UFN). Advogada. E-mail: liegealendes@gmail.com.

KEYWORDS: Adequacy of companies; General Data Protection Law; Messages through WhatsApp Business.

INTRODUÇÃO

As mudanças sociais e econômicas ocasionadas pela Globalização e o surgimento da Internet, no século XX, foram aperfeiçoadas com o desenvolvimento das tecnologias e, conseqüentemente, acabou impactando sobremaneira as comunicações. Essa nova era digital com diferentes tipos de comunicação refletiu nas relações de consumo e nos contratos de serviços. Com o advento da Pandemia do Coronavírus, houve necessidade de inovar em todos os setores e lugares do mundo. Com a população mundial resguardada em seus lares, houve um aumento exacerbado de contratos por meio eletrônicos e assinaturas digitais, criando assim uma necessidade maior de proteção aos usuários.

A Lei nº 13.709/18 possui como princípio básico a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo. Versa tal legislação sobre o tratamento de dados pessoais, dispostos em meio físico ou digital, feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, brasileira ou não, e engloba um amplo conjunto de operações efetuadas em meios manuais ou digitais.

As regras impostas pela lei provocam um grande impacto na atividade empresarial, sendo necessário que sejam feitas adequações operacionais no tratamento e armazenamento de dados, para que a privacidade e a transparência atuem em conjunto. Com o propósito de frustrar violações e o uso indevido de dados, a norma traz a essência da transparência dos objetivos de ambos os lados, a empresa que deverá oferecer de forma clara e direta seus serviços e a proteção que dará ao usuário, e o consumidor que terá a responsabilidade de colher todas as informações antes de ceder seus dados pessoais.

Todos os dias, os cidadãos deixam uma trilha de dados pessoais nas suas ações corriqueiras, tanto em sites para adquirir serviços/produtos quanto em aplicativos de mensagens instantâneas, concedendo informações importantes, como CPF, RG e endereço, sem, no entanto, se preocuparem com a segurança e tratamento desses dados.

De acordo com a pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), queixas envolvendo problemas com transparência e uso inadequado de dados pessoais cresceram 1.134% (mil cento e trinta e quatro) entre 2015 e 2017, sendo estrondoso a quantidade que se referem à publicação, consulta ou coleta de dados pessoais sem autorização do consumidor (IDEC, 2018).

Este estudo buscou responder ao seguinte problema: Em que medida a Lei Geral de Proteção de Dados pode proteger a privacidade nas relações entre clientes e empresas no que tange o uso do WhatsApp Business na comunicação comercial? Podendo afirmar que estudar a LGPD mutuamente com a relação entre as empresas e seus clientes aprofunda a compreensão das novas estruturas de proteção que o ordenamento jurídico brasileiro prevê, assegurando direitos à ambos os envolvidos nessa relação.

Neste sentido, o presente artigo visa estudar, além dos conceitos apresentados, a evolução da proteção no ordenamento jurídico, as diferentes formas de proteger os dados, a inclusão das empresas no âmbito digital e sua adaptação à nova lei. Prospecta-se, então, em três momentos distintos e complementares (um conceitual e o outro envolvendo o cotidiano da relação de consumo): [i] considerações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018; [ii] adequação das empresas à LGPD: a aceleração diante da crise sanitária mundial; [iii] a relação entre cliente e empresa por mensagens instantâneas.

O presente trabalho apresenta relevância acadêmica e se justifica pelo contexto do cenário atual, no qual há ainda muitas dúvidas sobre a aplicabilidade da LGPD, bem como sobre as lacunas e necessidades de melhorias relacionadas à lei, tendo em vista que esta só entrou em vigor em setembro de 2020 em meio a maior crise sanitária mundial (pandemia do Coronavírus), onde muitas empresas ainda estão se adequando aos novos ditames legais. Nessa linha, defende-se que o tema possui relevância jurídica e social, uma vez que explora o direito de proteção de dados no meio de comunicação mais utilizado pelos brasileiros, buscando atribuir à todos um ambiente mais seguro e mantendo a autonomia e liberdade que caracterizam a internet. Desta forma, salienta-se que a presente pesquisa se encontra adequada à linha de pesquisa do curso de Direito da Universidade Franciscana, qual seja, Teoria Jurídica, Cidadania e Globalização.

1 CONSIDERAÇÕES SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LEI NÚMERO 13.709/2018

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei número 13.709/18), entrou em vigor em 18 de setembro de 2020, buscando regulamentar o uso e o tratamento de dados pessoais, tema ainda muito novo no cenário do Brasil. Se por aqui o tema é objeto de legislação recente, em vários países da União Europeia já se discute o assunto desde 1995, sendo que, apenas em 2016, foi aprovada a *European General Data Privacy Regulation* que é considerada a pioneira na segurança de dados que abrange não apenas seus cidadãos, mas também todos aqueles que estão

no território e todas as empresas que possuem qualquer tipo de negócio dentro da União Europeia, servindo, inequivocamente, de inspiração para a formulação da LGPD.

De acordo com Mendes e Doneda (2018, p. 566)

A lei aprovada proporciona ao cidadão garantias em relação ao uso de seus dados, a partir de princípios, de direitos do titular de dados e de mecanismos de tutela idealizados tanto para a proteção do cidadão quanto para que o mercado e setor público possam utilizar esses dados pessoais, dentro dos parâmetros e limites de sua utilização.

Ainda que se acredite, esta não é uma lei isolada, pois tem vinculação direta e dialoga com a Constituição da República, com o Código Civil, com o Código de Defesa do Consumidor, com o Marco Legal da Internet, com o Decreto de Compartilhamento de Dados e com a Lei do Cadastro Positivo, tendo em vista que todas elas asseguram direitos relacionados à proteção de dados e à privacidade em sua aplicação. Antes o cliente/consumidor era visto como um número, um RG ou CPF, e após a LGPD passou-se a enxergar que cada indivíduo é como uma quantidade ilimitada de dados que precisam ter um tratamento específico e seguro.

Segundo Mendes e Doneda (2018, p. 417):

Permitem a segurança do cidadão quanto aos seus direitos independentemente da modalidade de tratamento de dados e quem o realize, bem como proporciona isonomia entre os diversos entes que tratam dados, o que facilita o seu fluxo e utilização legítima.

A ideia principal que se amparou a construção da LGPD é a possibilidade que seus usuários tenham controle absoluto e conhecimento claro sobre a coleta, o armazenamento e o processamento de seus dados, senso eles sensíveis ou gerais, viabilizando a limitação das etapas, em conformidade com a boa-fé objetiva que, obrigatoriamente, deve cercar as relações de consumo. Ressalta-se que o princípio da boa-fé objetiva, no direito do consumidor, abrange todos os sujeitos da relação de consumo, desde o fornecedor até o consumidor. O legislador trouxe tal princípio expresso no artigo 4, III do CDC:

Artigo 4º, caput, inciso III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

A pertinência dessa proteção nas relações de consumo, sejam seus usuários consumidores diretos ou não, está exprimido nas vantagens que o mercado digital consegue atingir, tirando proveito dessas informações pessoais seja para publicidade e oferta de produtos, seja para influenciar em redes sociais a opinião e os gostos dos usuários, trazendo assim uma vantagem competitiva para as empresas que possuem acesso aos dados, já que conseguem manipular propagandas, a fim de atender adequadamente as preferências de seus possíveis consumidores. Pinheiros (2019, p. 310) aponta que “os modelos de negócios desenvolvidos com base no uso de dados precisarão instituir novos procedimentos de tratamento que obedeçam às novas regras”

Conforme Santos e Taliba (2018, p. 228) “[...] da boa-fé e da segurança decorrem os demais princípios que deverão guiar o comportamento das empresas que coletam e tratam, de qualquer forma, dados pessoais”. Neste sentido, o guia de boas práticas elaborado e divulgado pelo governo federal introduz conceitos importantes para que as pessoas, tanto no âmbito da empresa quanto no âmbito do consumidor, consigam compreender claramente o que a LGPD trata, como por exemplo, as definições de dado pessoal, de dado pessoal sensível, dado anonimizado, banco de dados, tratamento e consentimento.

Por ser extremamente elucidativa, cabe a referência textual dos conceitos trazidos pelo material:

Dado pessoal	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável
Dado pessoal sensível	Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural
Dado anonimizado	Dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento
Banco de dados	Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico
Titular	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento
Controlador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais
Operador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador
Encarregado	Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)
Agentes de tratamento	O controlador e o operador
Tratamento	Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem 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
Anonimização	Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo
Consentimento	Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada
Bloqueio	Suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados
Eliminação	Exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado
Transferência internacional de dados	Transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro
Uso compartilhado de dados	Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados
Relatório de impacto à proteção de dados pessoais	Documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco
Órgão de pesquisa	Órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico
Autoridade nacional	Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional. A importância na definição desses conceitos no texto legal está no fato de servir de guia para a correta interpretação e aplicação da lei, bem como da fiscalização com relação ao seu fiel cumprimento

Fonte: Guia de Boas Práticas da Lei Geral de Proteção de Dados, 2020

É importante entender que a lei não surge com o propósito de diminuir ou paralisar o desenvolvimento tecnológico, ainda que seja muito tímida a sua proteção quando comparada à lei europeia, no entanto, espera-se que haja uma harmonia nos interesses dos titulares dos dados e as empresas, compatibilizando os direitos e as garantidas de ambos os lados da relação contratual, viabilizando o tratamento legítimo e controlado das informações pessoais. A LGPD poderá harmonizar algumas lacunas de outras normas que já estão vigentes no ordenamento, pátrio, como por exemplo, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei de Acesso à Informação, a Lei do Cadastro Positivo e a Resolução do BACEN de número 4.658/2018, elevando assim o patamar do desenvolvimento tecnológico no país, alçando-o ao mesmo nível de responsabilidade e segurança jurídica de outros Estados desenvolvidos, refletindo na transferência internacional de dados

1.1 A internet e sua nova forma de comunicação: Um breve histórico

A evolução comunicativa, tanto oral quanto escrita, foi ampliada sobremaneira desde o advento da internet, que propiciou o acesso a informações de maneira veloz e sem parâmetros de comparação. Assim sendo, novos modelos de comunicação, mais sofisticados, foram surgindo. O período em que a internet começou a se popularizar e potencializar os processos de globalização, deu-se a partir da década de 1990.

Primordialmente a internet foi desenvolvida no intuito de amparar a comunicação militar na Guerra Fria, para que houvesse um diálogo mais rápido e fácil entre as bases militares dos Estados Unidos da América em 1969. Ao findar da guerra, o recurso cai em desuso e por isso decidiram tornar acessível ao público transferindo o seu desenvolvimento para a iniciativa privada. Somente em 1971 que professores e alunos dos EUA começaram a utilizar essa tecnologia para trocar mensagens e ideias no âmbito educacional.

Joseph Carl Robnett Licklider desenvolveu a Arpanet (em português, Rede da Agência para Projetos de Pesquisa Avançada), que era um sistema de chaveamento de pacotes, onde as informações eram divididas em pacotes e transmitidas, de forma que ao chegar no receptor, havia a remontagem da informação. Como explica Wachowicz (2005) quando houve a adição de mais redes, a Arpanet tornou-se o que se conhece hoje como internet.

A nova era tecnológica advém da combinação da informática, mídias eletrônicas e telecomunicações, o que permite que o emissor e o receptor interfiram simultaneamente na mensagem. Essa nova tecnologia transformou a vida e o cotidiano das pessoas, de maneira muito rápida comparado aos outros meios de comunicação conhecidos, como por exemplo, a televisão, o rádio e o próprio computador. Segundo Kalinke:

Os avanços tecnológicos estão sendo utilizados praticamente por todos os ramos do conhecimento. As descobertas são extremamente rápidas e estão a nossa disposição com uma velocidade nunca antes imaginada. A internet, os canais de televisão à cabo e aberta, os recursos de multimídia estão presentes e disponíveis na sociedade. (KALINKE, 1999, p. 15)

Notadamente, houve uma reorganização de hábitos e uma substancial mudança na forma de comunicação proporcionada pela Internet. É o maior repertório de informações acessíveis às pessoas de qualquer parte do mundo, sem quaisquer tipos de fronteiras. Conforme Lima (2000, p.2), “O impacto da internet em nosso meio ambiente é unânime: nossa forma de pensar e utilizar o conhecimento estão passando por drásticas transformações”.

A tecnologia diminuiu as distâncias sociais, desfazendo barreiras de tempo e espaço. De acordo com Castells (2015), “a Sociedade em Rede é uma sociedade global. No entanto, não significa que as pessoas de todo o mundo estão incluídas nessas redes, mas todos são afetados pelos processos que ocorrem nelas, que constituem a estrutura social”. Logo, com o avanço desenfreado da era digital, a sociedade está cada vez mais inserida nesse meio, “A sociedade em rede se espalha seletivamente por todo o planeta, funcionando em locais, culturas, organizações e instituições preexistentes que ainda compreendem a maior parte do ambiente material da vida das pessoas” (CASTELLS, 2015), necessitando assim de medidas e normas que protegem e regulam esse novo mundo.

1.2 A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e sua inspiração na GDPR

A Lei europeia, denominada de *General Data Protection Regulation* (GDPR), trata da proteção de dados em 99 artigos, foi proposta em 2012 e aprovada pela União Europeia em 2016, entrando em vigência apenas em 25 de maio de 2018. Esta lei estabelece regras mais rigorosas no tratamento de dados dos cidadãos europeus, bem como de qualquer empresa que mantenha negócios com os países europeus.

A regulamentação europeia se dirige a qualquer tipo de empresa que opere com plataforma online, como por exemplo, lojas virtuais, serviços financeiros, redes sociais, entre outros ambientes digitais que coletam e armazenam dados de seus visitantes e *leads* (usuários que demonstraram interesse verdadeiro pelo assunto que a empresa oferece). Pinheiro (2019) ressalta que as empresas e órgãos estatais brasileiros que mantenham negócios com os países europeus terão a obrigatoriedade de garantir que suas políticas de tratamento de dados estão em conformidade com a GDPR, sob o risco de penalidades, bem como perda de clientela, valor de marca e credibilidade no mercado internacional.

Possui como objetivo principal dar mais segurança e controle aos usuários diante das empresas que coletam e armazenam seus dados ao navegar na internet. Sendo assim, podem optar pela disponibilidade ou não de seus dados pessoais frente às empresas, já que estas não podem deter nenhuma informação pessoal sem o consentimento do usuário.

Ao verificar o capítulo 2 que se refere aos princípios e o capítulo 3 da GDPR que tangem sobre os direitos dos titulares, regula-se as condições do consentimento feito pelo usuário e as condições aplicadas em relação aos serviços da sociedade da informação, assim extraído o artigo 7 da Lei europeia em traduzido para o português:

Artigo 7º: Se o consentimento do titular dos dados for dado no contexto de uma declaração escrita que também diga respeito a outras questões, o pedido de consentimento deve ser apresentado de forma claramente distinguível das outras questões, de forma inteligível e facilmente acessível, utilizando de forma clara e linguagem simples. Qualquer parte da declaração que constitua uma violação do presente regulamento não será vinculativa.

O titular dos dados terá o direito de retirar o seu consentimento a qualquer momento. A retirada do consentimento não afetará a legalidade do processamento com base no consentimento antes de sua retirada. Antes de dar o consentimento, o titular dos dados deve ser informado desse facto. Deve ser tão fácil retirar quanto dar consentimento. Ao avaliar se o consentimento é dado livremente, deve-se ter na máxima consideração se, *inter alia*, a execução de um contrato, incluindo a prestação de um serviço, está condicionada ao consentimento para o tratamento de dados pessoais que não sejam necessários para a execução de esse contrato.

Quanto ao tratamento de dados dos usuários menores de 16 anos, prevê a necessidade do consentimento dos pais ou responsáveis, diferentemente das crianças com menos de 13 anos que não poderão ter seus dados processados e controlados nem com autorização, conforme dispõe o artigo 8º da GDPR. Outro controle rígido previsto é o relacionado os dados de condenações criminais e infrações, que só poderão ter tratamento quando for autorizado pela autoridade judicial que verificará a proteção adequada aos direitos e liberdades dos titulares dos dados.

O usuário terá ciência das informações que estão sendo processadas, a finalidade e quem está gerindo esses dados, podendo requerer uma cópia de forma gratuita de todo o histórico do tratamento/processamento em formato eletrônico que houve na empresa referente aos seus dados pessoais. Do mesmo modo, há a previsão de portabilidade de uma empresa à outra.

Outro ponto que se destaca na GDPR é o direito que o usuário tem de pedir que a empresa detentora elimine seus dados pessoais e cesse a propagação dos mesmos, conforme artigo 17 da GDPR:

Artigo 17: O titular dos dados tem o direito de obter do responsável pelo tratamento o apagamento dos dados pessoais que lhe digam respeito sem atrasos indevidos e o responsável pelo tratamento tem a obrigação de apagar os dados pessoais sem atrasos indevidos sempre que se aplique um dos seguintes motivos:

a) os dados pessoais não são mais necessários em relação aos fins para os quais foram coletados ou de outra forma processados.

Com relação a supervisão das autoridades, cada Estado-Membro deverá indicar uma ou mais autoridades públicas independentes para que sejam responsáveis pelo controle da aplicação do regulamento. Os usuários, ao se sentirem desrespeitados sobre seus direitos, poderão apresentar uma reclamação, onde será averiguada a queixa e possivelmente apresentado um recurso judicial. As multas administrativas aplicadas para as empresas que desrespeitarem a legislação serão, proporcionais as circunstâncias de cada caso individual.

É cognoscível que a GDPR serviu de inspiração para a LGPD. Ambas as leis se ligam na positivação dos direitos dos titulares de dados à eliminação, anonimato e no que tange na adequação da limitação nos casos especiais e no tratamento diverso para cada caso.

A intenção do ordenamento brasileiro em aplicar com o mesmo nível de rigidez da lei europeia, é percebido nas penalidades que podem ocorrer com o tratamento dos dados pessoais de maneira indevida, podendo ser aplicada uma multa de até 2% do faturamento da entidade, com base no ano anterior.

1.3 O tratamento dos dados sensíveis e sua proteção

Inicialmente, é fundamental reconhecer que as legislações que tratam sobre a proteção de dados mencionam o tratamento de diferentes tipos de dados. No que tange aos dados de usuários indeterminados, pelo fato de não ser possível individualizados já que o mesmo não permite sua identificação, são dominados como dados anonimizados. Ressaltasse que esses dados acabam que não alcançam a proteção da LGPD, a menos que, se revertido esse sigilo, os dados passam a ter proteção da Lei. Um exemplo prático são as pesquisas de opinião.

No que tange à informação relacionada a pessoa física identificável ou já identificada, que são elas: nome completo, CPF, RG, endereço, e-mail, telefone, código de rastreio do aparelho celular, bem como, endereço de IP é possível monitorar e catalogar os aspectos da rotina e comportamentos.

Não raro, existe a tendência de acreditar que os dados sensíveis e os dados pessoais se referem ao mesmo tipo de dado. Contudo, os dados sensíveis se caracterizam na proteção não só individual como coletiva, relacionada a utilização discriminatória ou lesiva. São dados mais pontuais como origem racial ou étnica, opinião política, religião, inclusive dados referentes à vida sexual e à saúde à genética de cada ser humano. Por abrangerem assuntos mais delicados, há uma proteção mais rigorosa.

Para Têmis Limberger (2008, p. 140) a importância de diferenciar os dados sensíveis entende que “uma nova leitura do princípio da igualdade, e de sua intenção é a de que os dados armazenados não sirvam para prejudicar as pessoas” e segue ainda “buscando-se uma maior proteção tanto na sua coleta como na guarda ou na utilização para os fins aos quais foram captados, evitando-se, assim, situações de desigualdade”

O tratamento especial destes dados sensíveis é diferenciado no fator que, via de regra, o usuário terá de maneira destacada a informação, separado das demais cláusulas, e a necessidade de consentimento específico e pleno. Contudo, existem algumas exceções que dispensam o

consentimento do titular, quando tratar de tutela da saúde por entidades sanitárias e profissionais da área, da proteção da vida ou até mesmo pelo cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador. O próprio conceito da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) em seu artigo 5º, II foi mantido no entendimento da LGPD:

Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Vale ressaltar que na LAI existem algumas divergências da LGPD, como por exemplo a proteção dos dados específicos dos usuários considerados vulneráveis comparando com os demais, estabelecido no artigo 5º da Constituição Federal. Enquanto que a LGPD entende que a tutela da lei se estende não mais apenas aos dados pessoais sensíveis ou diretamente relacionados aos direitos de personalidade, mas, em maior ou menor medida, a todos os dados pessoais.

A Lei nº 13.709/18 apresenta dez hipóteses legais que autorizam o tratamento legítimo de dados pessoais: i) Tratamento de dados mediante consentimento do titular: deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular. Podendo este ser revogado mediante manifestação do titular a qualquer momento; ii) Tratamento para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; iii) Tratamento pela administração pública, para uso compartilhado na execução de políticas públicas previstas em leis, regulamentos ou respaldadas em contratos; iv) Tratamento para realização de estudos por órgão de pesquisa (órgão com missão de pesquisa de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico); v) Tratamento para execução de contrato ou de procedimentos preliminares a pedido do titular; vi) Tratamento para exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; vii) Tratamento para a proteção da vida ou integridade física do titular ou de terceiros; viii) Tratamento para a tutela da saúde, exclusivamente em procedimentos realizados por profissionais de saúde ou entidades sanitária; ix) Tratamento para atender interesses legítimos do controlador ou de terceiros, exceto quando prevalecerem os direitos e liberdades do titular que exijam a proteção de dados; x) Tratamento para proteção de crédito.

A LGPD assegura ao titular os direitos fundamentais de liberdade, intimidade e de privacidade, além da titularidade de seus dados assegurados. Isto posto, o usuário tem direito de obter do controlador, mediante requisição, a qualquer momento, todos os dados e tratamento.

2 ADEQUAÇÃO DAS EMPRESAS À LGPD: A ACELARAÇÃO DIANTE DA CRISE SANITÁRIA MUNDIAL

Com a pandemia do Coronavírus que se iniciou no ano de 2020, muitas empresas acreditaram que a aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados seria postergada para o próximo ano, o que não ocorreu, uma vez que neste mesmo ano a lei entrou em vigor. Diante disso, muitas empresas ainda estão despreparadas para o cumprimento da lei, mesmo quando já deveriam ter colocado seus setores de tratamentos de dados em conformidade com a proteção necessária prevista. Complementa Cilirzo (2020) em entrevista ao jornal Estadão:

Quando a pandemia começou e de fato percebemos que o problema era sério, praticamente todas as empresas estavam com o foco exclusivamente em sobrevivência. Algumas ainda estão. Questões de adequação e conformidade com regulamentações, incluindo a LGPD, ficaram em segundo plano.

A instabilidade que cercou a vigência da LGPD no ano de 2020 contribuiu para que as empresas não começassem sua adequação, tendo em vista que em abril do mesmo ano houve uma medida provisória (MP 959/20) que adiava para abril de 2021, depois a Câmara diminuiu esse prazo para dezembro e mais tarde o Senado retificou o trecho e em agosto o presidente sancionou o projeto dando início à vigência da lei. A pesquisa elaborada pela ICTS Protiviti com 296 empresas participantes entre outubro de 2019 a outubro de 2020 demonstrou este cenário precário quanto a adequação. A avaliação elaborada com micro e pequenas empresas 45,1%, médias (20,3%) e grandes empresas (22,1%), apontou que 82% tiveram pontuação inferior à metade do esperado, sendo consideradas atrasadas na adequação, conforme aponta Scognamiglio (2020).

Nesse cenário, pode-se afirmar que houve impactos significativos para as empresas, principalmente para empresas de pequeno e médio porte, porque mediante a crise sanitária e econômica que atinge o país, os custos que envolve essa adequação, uma vez que será necessária a contratação de terceiros especializados no assunto, programação segura para fazer a coleta dos dados, controladores internos, operadores e o encarregado para realizar os tratamentos adequados aos dados, torna o processo ainda mais dificultoso. Empresas de grande porte possuem, em sua maioria, área jurídica e de compliance que facilita a sinalização das consequências e demandas com índice de risco, trazendo assim mais clareza quanto as punições da não efetiva proteção dos dados coletados.

Em conformidade com Cilurzo (2020) a equipe contratada para este setor, é aconselhável que tenha conhecimento sobre legislação bem como acompanhar desde o início a separação dos documentos e o mapeamento dos dados que passam pela empresa, será necessário um contato direto com o setor de tecnologia da informação, finanças, jurídica e a administração.

A prorrogação das aplicações das sanções para agosto de 2021 diante da alteração sofrida pela lei 14.010/20, não opõe ao fato que todas as empresas deverão estar em conformidade com a LGPD, atentando para os possíveis incidentes que podem acontecer, como vazamento de dados ou compartilhamento indevido, podendo sofrer ações de reparação de danos interposta por seus consumidores e até mesmo fiscalização e denúncias por autoridades competentes como Procon, Ministério Público, Banco central, entre outros.

Isto posto, ressalta-se que as empresas que não iniciaram o processo de implementação do programa de privacidade e proteção de dados, está sujeito a sanções administrativas, dentre elas a multa que poderá chegar a 2% do faturamento da empresa (limitada ao teto de R\$50 milhões de reais) de competência da ANPD, e ações promovidas pelos usuários titulares dos dados com base no Código de Defesa do Consumidor.

2.1 A necessidade de revisão e readequação dos termos de uso e da Política de Privacidade nas relações comerciais

A nova lei, devidamente monitorada pela Autoridade (ANPD), deverá impedir práticas abusivas no setor privado e público e cobrar transparência no tratamento de dados pessoais. Sendo assim, as empresas precisam adequar não apenas os contratos após a vigência da lei, mas também todos os contratos ativos e inativos da empresa. Desde a revisão de consentimento até o descarte dos dados.

Será necessária a revisão da documentação jurídica, termos e aditivos, categorizando cada contrato. Ainda que a empresa não tenha consumidor, ela possui colaboradores e fornecedores que devem ter a proteção de seus dados pessoais de forma adequada, de acordo com a LGPD. Para isso será necessário, de acordo com o Guia de Boas Práticas da LGPD (2020), nomear a equipe responsável pelo tratamento de dados, sendo necessário estipular o controlador, operador e o encarregado, onde estes farão um “raio-x” de todos os processos da empresa e o manuseio dos dados.

Segundo o manual disponibilizado pelo Sebrae (2019) para empresas e consumidores:

De agora em diante o consentimento é rei, por isso você precisa encontrar novas formas para solicitar o consentimento dos dados. Toda oferta que você quiser enviar por e-mail, anúncios de *retargeting* ou qualquer outro tipo de abordagem precisa estar ancorada em uma autorização concedida previamente. Todo formulário ou box de autorização precisa ter uma linguagem fácil e acessível e o ideal é que não venha pré-marcado. Se possível crie uma página nova para poder informar de forma específica o tempo, finalidade e abrangência de como os dados do usuário serão usados.

A revisão do consentimento é de suma importância, a fim de verificar a forma e as condições impostas no processo de obtenção dos dados pessoais que serão objeto do tratamento, com o propósito de garantir o “consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada”. Conforme disposto no artigo 5º, XII da Lei Geral de Proteção de Dados.

Será necessário a verificação da forma que estes dados são coletados e armazenados, se é feito de forma segura e não há riscos de vazamento. Ainda irá verificar, para qual finalidade as informações foram coletadas e seu uso, desde o funcionário que obteve acesso e o rastro que ficou no sistema. Como há previsão de comunicação e compartilhamento dos dados com outras empresas, deverá requerer autorização específica do usuário para este fim. Nesse cenário, todos os dados possuem um ciclo de vida, tendo início com a coleta do dado e encerrando-se com a eliminação ou descarte.

Para a efetiva readequação nas relações comerciais se fará necessário, conforme aponta o Sebrae (2019), adotar cautela no envio de dados a outras empresas e organizações no exterior, ter a segurança de que estas cumprem com os requisitos estabelecidos na LGPD. Bem como, organizar procedimentos e elaborar documentos, incluindo contratos e regras corporativas vinculantes, que documentem a adequação do tratamento dos dados consoante a LGPD. Informar a autoridade nacional caso haja vazamento ou utilização indevido dos dados.

2.2 Responsabilidade no tratamento de dados pessoais com a regulamentação da ANPD

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados desenvolveu em maio de 2021 um Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado e disponibilizou no site do governo para que todos os cidadãos tivessem acesso as informações necessárias na regulamentação da ANPD. Neste guia à importantes diferenciações sobre cada responsável pelo tratamento dos dados.

Os Agentes de Tratamento de dados pessoais, o Controlador e o Operador, que podem ser uma pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado. Ao controlador competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, enquanto ao operador, a realização do

tratamento em nome do primeiro. Foi definida também a figura do Encarregado, que também na condição de pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, será o canal de comunicação entre o Controlador e os titulares de dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme estipula a lei e o Guia Orientativo (2021).

Órgão da administração pública indireta, a ANPD é responsável por dar efetividade, fiscalizar e regulamentar a LGPD, que será vinculada à Presidência da República, mas com autonomia técnica garantida pela lei como Agência Reguladora. O objetivo principal não será de punir e sim de orientar e advertir de forma preventiva as empresas que descumprirem a lei.

Sendo assim, em caso de incidentes o Controlador, deverá comunicar à autoridade nacional e ao usuário sobre seus dados comprometidos, além de executar as medidas para reverter ou mitigar os efeitos do incidente. No caso de descumprimento da lei podem ocorrer as seguintes sanções administrativas: advertência, multa simples, de até 2% do faturamento da pessoa jurídica, limitados até cinquenta milhões de reais por infração, multa diária, publicização da infração, bloqueio dos dados pessoais e eliminação dos dados, dentre outros, todas elencadas no artigo 52 da LGPD. Estas sanções como já citado, não retira o direito de o titular buscar a reparação aos danos. Destaca-se que as sanções terão o devido processo legal, levando em conta a boa-fé entre outros fatores:

Artigo 52 § 1º: As sanções serão aplicadas após procedimento administrativo que possibilite a oportunidade da ampla defesa, de forma gradativa, isolada ou cumulativa, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e considerados os seguintes parâmetros e critérios:

- I** - a gravidade e a natureza das infrações e dos direitos pessoais afetados;
- II** - a boa-fé do infrator;
- III** - a vantagem auferida ou pretendida pelo infrator;
- IV** - a condição econômica do infrator;
- V** - a reincidência;
- VI** - o grau do dano;
- VII** - a cooperação do infrator;

No que tange as multas aplicadas de competência da ANPD, não será exaurido por completo no presente artigo, tendo em vista que o regime transitório para o período da pandemia, criado pela Lei 14.010 estabelecendo que as sanções serão aplicadas a partir de 1º de agosto de 2021. Contudo, tramita o PL 500/2021 que sugere transferir para 2022 as multas com o argumento que “O adiamento das sanções financeiras é necessário para não onerar as empresas em face das enormes dificuldades advindas da pandemia” conforme o Deputado Eduardo Bismarck (PDT-CE). As demais sanções, como advertência e bloqueio de dados pessoais, seriam mantidas para agosto de 2021.

3 A RELAÇÃO ENTRE CLIENTE E EMPRESA POR MENSAGENS INSTANTÂNEAS

As empresas a cada ano que passa estão se adaptando e se modernizando no que tange a comunicação e acesso aos seus clientes, seja para colher informações importantes para o funcionamento, seja para prospectar novos consumidores. Correspondência física, Fax, e-mail já estão aos poucos caindo em desuso e abrindo portas para novas plataformas e meios de comunicação. Empresas de pequeno e médio porte já utilizavam a ferramenta WhatsApp, incentivando assim a plataforma a criar um aplicativo qualificado para esse novo modo de relação de consumo. O ponto positivo verificado por quem consome este meio é o fato de as empresas possuírem o selo de conta verificada, sendo possível assim evitar fraudes e golpes e extorsões. Esse selo na nova era cibernética é como garantir ao usuário que a empresa é segura, responsável e garantidora, tendo em vista que é a confirmação de autenticidade do perfil.

Para o usuário uma segurança, para as empresas um *plus* de agilidade com comprometimento e controle. A plataforma foi desenvolvida nos mínimos detalhes, como por exemplo a possibilidade de mensagem automática, uma análise de quantas mensagem foram enviadas e respondidas, uma descrição completa com identidade comercial, e-mail, website oficial, horário de funcionamento e endereço físico.

A iniciativa é clara, aproximar a empresa e o cliente de forma gratuita e ágil com segurança nas mensagens criptografadas (marketing reafirmado numerosas vezes pelo WhatsApp).

3.1 Os limites da utilização dos dados obtidos por meio da plataforma WhatsApp e WhatsApp Business

Ambos os aplicativos do WhatsApp possuem algumas características iguais como conversar com os contatos, trocar arquivos de mídia, trocar figurinhas, compartilhar documentos, os dois aplicativos podem ser vinculados ao WhatsApp Web, possibilitando seu acesso por meio do computador, podem ser vinculados a uma conta do iCloud ou do Google Drive para efetuar o backup e restauração de seus dados

Quanto as diferenças, pode-se verificar que o WhatsApp Business foi criado pensando nas pequenas empresas. Possui recursos que ajudam as micro e pequenas empresas a ter uma presença comercial na plataforma e a se comunicar com os clientes em seu aplicativo de mensagens mais usual. Quando a empresa escreve ou recebe a primeira mensagem de um cliente, recebe a notificação no chat informando: ‘Este chat é com uma conta comercial. Toque

para mais informações", ao clicar o cliente é diretamente encaminhado a descrição que possui todos os dados informativos comercial.

Ainda, o recurso de catálogo de produtos autoriza a criação de uma fachada de loja virtual, podendo ser adicionado imagens dos produtos e serviços e também descrições, preços e um código. Sendo assim, os consumidores poderão obter rapidamente uma visão geral dos produtos e serviços e a empresa poderá compartilhar produtos individuais no chat. É um aplicativo agregado de mensagem automática, sendo elas: WhatsApp Away - responde automaticamente aos clientes se eles escreverem para a empresa em um período que foi marcado como indisponível. Saudação do WhatsApp - cumprimenta seus clientes quando eles iniciam a conversa. E as respostas rápidas - permitem criar modelos que a empresa pode usar enquanto conversa.

A ferramenta que agrada muito os gestores das empresas é a possibilidade de verificação de uso qualitativo, essas estatísticas são feitas para a empresa perceber a eficácia dessa plataforma como ferramenta de comunicação e envolvimento do cliente. Fornecendo a seguinte visão geral dos chats e a quantidade: Mensagens enviadas, mensagens entregues, mensagens lidas e mensagens recebidas, em conformidade com as informações que constam na FAQ do aplicativo.

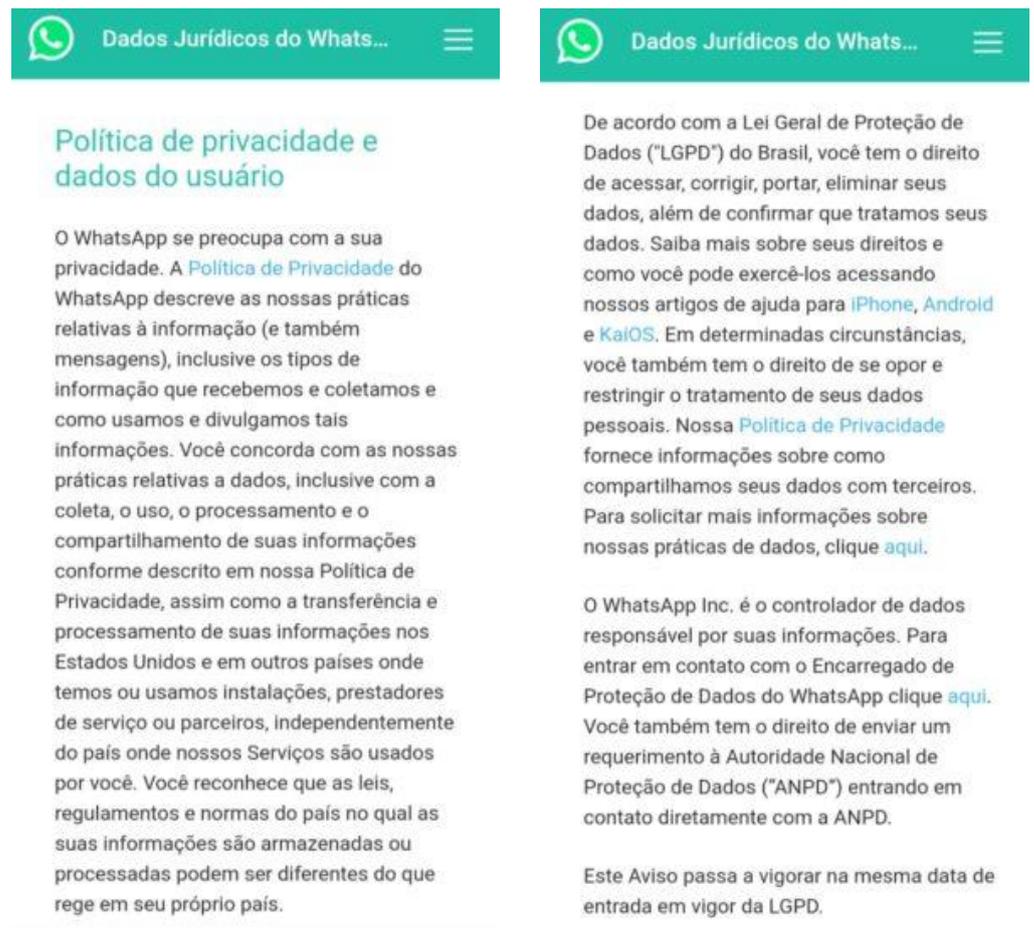
A limitação que permaneceu foi a de poder conectar a conta a apenas um número de telefone. Foi desenvolvido para empresas pequenas e médias, portanto não poderá ser utilizado mais de um número e nem o mesmo para as duas plataformas. Para grandes empresas e equipes, será inconveniente usar um único telefone para responder às mensagens. Por isso, está sendo desenvolvido a versão para empresas de grande porte, o aplicativo terá o final API e está em fase de teste. Esta versão será paga e será necessário um software acessório para conseguir suportar a plataforma. Sua maior diferença é que todos os funcionários poderão usar em smartphones diferentes ao mesmo tempo.

3.2 A proteção da privacidade dos clientes quando seus dados são compartilhados pelo aplicativo WhatsApp: a efetividade ou não da LGPD

Assim como a versão mais conhecida do WhatsApp, que alcança a população mundial e aproxima a todos, o WhatsApp Business também possui a ideia de aproximar, só que ao invés de diminuir a distância social é voltado para o ramo da relação entre empresa e cliente. A principal diferença com o aplicativo de uso individual (e também aplicativos similares) é a identificação como conta comercial, facilitando o reconhecimento do consumidor.

A plataforma anunciou no início de 2021 que passará a ser obrigatório o compartilhamento de dados com os outros aplicativos que fazem parte do grupo corporativo, como o Facebook, Instagram e Messenger. Como assegura KOHN (2017), a plataforma está assegurando o direito do usuário de escolher se gostaria ou não do compartilhamento dos próprios dados, a empresa ainda deixou claro que, ao discordar da nova mudança o usuário estaria “abrindo mão” de usar a plataforma, sendo assim será desativada a conta. "A política de privacidade e as atualizações dos termos de serviço são comuns na indústria, e estamos informando os usuários com ampla antecedência para que revisem as mudanças, que entrarão em vigor em 8 de fevereiro", disse um porta-voz do Facebook à agência de notícias Canal Tech relatado por Kohn.

Este anúncio foi emitido a todos os usuários na tela principal do aplicativo, apresentando o novo aviso de privacidade, veiculada de forma a abranger todos os usuários. Tais mudanças estavam previstas para o dia 15 de maio, implantadas por meio de uma atualização do aplicativo. Houve uma imensa repercussão negativa sobre esta nova política de privacidade, tendo em vista que muitos entenderam que era contrária à Lei Geral de Proteção de Dados especialmente no que diz respeito ao direito de escolha do usuário. No caso apresentado, não há nenhuma ilegalidade, ainda que apesar de estar na contramão de uma tendência mundial de proteção de dados, a política não fere o direito dos usuários pois, de acordo com a LGPD, há a obrigatoriedade da transparência, e o WhatsApp está de fato informando os seus usuários que eles irão utilizar esses dados, como afirma D'Urso (2021).



O caso está sendo avaliado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados a fim de verificar se a plataforma, deveria ou não, permitir a opção dos usuários a utilizarem mesmo que não haja a autorização para o compartilhamento de seus dados com empresas do mesmo nicho. Pois preceitua a LGPD, que os dados que não forem autorizados expressamente, não poderão jamais ser compartilhados, portanto ainda que o usuário se mantivesse no aplicativo não poderia ter seus dados expostos, "É essa situação que o aplicativo procura neste momento: a autorização do usuário para conseguir transitar e transacionar esse tipo de dados com outras empresas." afirma D'Urso ainda:

Deve ser aguardado o novo termo de uso para de fato avaliar como será trabalhada a informação, mas ressalta que a utilização dos dados vai contra o usuário, porque a partir do momento em que o produto ou serviço é gratuito, nós e os nossos dados são o grande pagamento e o grande produto.

A discussão em torno dessas novas políticas do WhatsApp repercutiu muito em fevereiro de 2020 na Europa, onde a comissão europeia verificou qual plataforma seria mais confiável para a troca de informações digitais internas, sendo feito o pedido a todos os membros que

trocassem a plataforma WhatsApp pelo *Signal* para elevar a segurança. "O *Signal* foi escolhido como o aplicativo recomendado para mensagens instantâneas públicas", diz o aviso ao Poder Executivo da União Europeia. Passando assim, a ser usado por funcionários e pessoas externas da comissão, de acordo com a matéria publicada no ConJur (2021).

Para melhor compreensão da segurança dos dados, o portal *India Today* explicou:

O WhatsApp usa o protocolo E2E desenvolvido pela *Open Whisper Systems*, que é o nome por trás do *Signal messenger*. Isso é uma coisa boa, porque o protocolo *Signal* é *open source*, amplamente revisado por pares e geralmente é considerado um dos melhores protocolos para implementar criptografia ponta a ponta em plataformas de mensagens.

Diante das informações supracitadas, o usuário visualizando a necessidade de proteger sua privacidade e seus dados estão buscando por aplicativos concorrentes. Alternativas como *Telegram* e *Signal* foram os mais procurados desde que a notificação surgiu para usuários do WhatsApp sobre a nova política de privacidade. Essa movimentação fez com que o WhatsApp e Facebook pensassem melhor, anunciado o adiamento do início de sua nova política de privacidade para o segundo semestre de 2021, a extensão do prazo servirá para que as pessoas consigam entender a nova política de privacidade.

Em síntese, a nova política de privacidade do WhatsApp não está de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, já que não garante aos usuários o direito de discordar delas e de seguirem com a utilização do aplicativo. Da maneira como as novas regras foram comunicadas pelo WhatsApp o consentimento não é livre, mas poderá mudar para se adaptar a regulamentação da LGPD.

CONCLUSÃO

A presente pesquisa foi dividida em três momentos. Inicialmente foi percorrido o a evolução da proteção no ordenamento e suas diferentes formas de proteção de dados, passando pela sua adaptação nas empresas brasileiras, o qual se deu em maio a uma crise sanitária mundial, para, ao fim, analisar a relação dos clientes e empresas que avançaram para o âmbito das mensagens instantâneas, assim como a devida proteção e cumprimento da Lei pelo aplicativo WhatsApp Business.

O surgimento da Lei Geral de Proteção de dados destina-se em razão da sazão nas últimas décadas sobre a importância da informação e proteção. Quanto mais transparência e conscientização houver em torno da utilização e tratamento de dados, menos abusiva e torpe

será a conduta das empresas, tornando a privacidade dos usuários mais eficaz, confiável e palpável. Nos últimos anos, o uso indevido dos dados em financeiras e outras empresas de grande alcance popular, provocou um número enorme de reclamações, o principal motivo é referente à publicação, consulta ou coleta de dados pessoais sem autorização do consumidor.

A LGPD atinge todos os setores da economia, além de ter aplicação extraterritorial. Sendo assim, toda empresa que tiver negócios no Brasil deve se adequar a ela. Os titulares podem retificar, cancelar ou até requerer a exclusão desses dados. A notificação de qualquer incidente será obrigatória e possui sanções punitivas para as empresas que não protegerem de forma eficaz os dados.

A utilização de dados pessoais para as mais variadas atividades torna elementos essenciais para que a pessoa possa se mover com autonomia e liberdade na era digital que vivemos. Sendo, a vulnerabilidade do consumidor frente ao tratamento de seus dados pessoais o objetivo principal que cerca a Lei Geral de Proteção de Dados, onde cada indivíduo irá decidir sobre o limite da utilização e revelação de seus dados.

Ainda que o Brasil seja considerado um ambiente “hostil” na proteção dos dados de seus usuários comparados a outros países da América e da União Europeia, acredita-se que o grande avanço na proteção de dados ainda trará mais resultados quando acabar a crise sanitária provocada pela pandemia do Coronavírus. Tendo em vista que as empresas estarão preparadas e já adequadas ao que regula a lei, bem como a autoridade competente poderá aplicar as sanções mais severas no tocante ao descumprimento da LGPD.

Assim, empresas que escolherem aplicativos de mensagens instantâneas, como a plataforma WhatsApp Business, deverá ter o cuidado com a política de privacidade, a segurança de criptografia nas mensagens trocadas, bem como se os dados colhidos pela empresa terão o tratamento adequado.

Como resultado da pesquisa feita, a plataforma WhatsApp Business protege com excelência os dados de seus usuários enquanto não entrar em vigor a nova política de privacidade. É necessário compreender que há dois momentos sobre a privacidade dessa plataforma. A da atual política de privacidade que não compartilha os dados de seus usuários com as outras plataformas do mesmo grupo empresarial, e no posterior momento com a nova política anunciada que está atualmente prevista a ser aplicada no segundo semestre de 2021.

Se o WhatsApp Business de fato colocar em vigência sua nova política, esta estará em descumprimento ao que regula a Lei Geral de Proteção de Dados. Espera-se assim que a lei aja de forma efetiva contra a plataforma, é necessário se ater que a LGPD está em vigor há pouco tempo, o que pode acabar criando um conflito entre empresas e a legislação.

Dando assim, a importância a todo incentivo e gestão dos órgãos reguladores e procurando o respaldo dos governos e autoridades para que todos os dados sensíveis dos usuários brasileiros não fiquem à mercê empresas internacionais multimilionárias. Acredita-se que a lei consiga resultados favoráveis aos consumidores. O ANPD em conjunto com o IDEC informou que irá averiguar o caso se a nova política de privacidade entrar em vigor, sendo assim será estudado medidas judiciais e administrativas para assegurar que as pessoas que não concordarem com a nova política permaneçam no aplicativo.

REFERÊNCIAS

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS. *Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado*, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/inclusao-de-arquivos-para-link-nas-noticias/2021-05-27-guia-agentes-de-tratamento_final.pdf. Acesso em: 15 jun. 2021

BRASIL, LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), Brasília, DF, 2018. Acesso em: 20 mar. 2021.

CONJUR. *Comissão Europeia troca WhatsApp por Signal para aumentar segurança*, Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-jan-11/comissao-europeia-troca-whatsapp-signal-aumentar-seguranca>. Acesso em: 18 jun. 2021

DONEDA, D. (1). *A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental*. Espaço Jurídico Journal of Law [EJLL], 12(2), 91-108. Disponível em: <https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/1315>. Acesso em: 20 mar. 2021

FAQ-Geral - *O WhatsApp podera recuperar meus dados?* 2016. Disponível em: https://www.whatsapp.com/faq/pt_br/general/148692005347639. Acesso em: 15 abr. 2021.

FEITOSA JR., Alessandro. *Ministério Público investiga uso de dados de clientes por farmácias*. 2018. Disponível em: <https://gizmodo.uol.com.br/ministerio-publico-cpf-farmacia/>. Acesso em: 10 abr. 2021.

FOLHA DE S. PAULO. *Empresários bancam campanha contra o PT pelo WhatsApp*. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2018/10/empresarios-bancam-campanha-contr-o-pt-pelo-whatsapp.shtm>. Acesso em: 27 mar 2021.

GOVERNO FEDERAL. *Guia de Boas Práticas da Lei Geral de Proteção de Dados*, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-dados/GuiaLGPD.pdf>. Acesso em: 30 mar 2021.

GUERRA, Sidney Cesar Silva. *O direito à privacidade na internet: uma discussão da*

esfera privada no mundo globalizado. Rio de Janeiro: América Jurídica, 2004.

LGPD - CONHEÇA MAIS SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS. *Sebrae em parceria com a Connect*, 2019. Disponível em:

<https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/LGPD-Connect-Sebrae.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2021

LIMA, Frederico O. *A sociedade digital: impacto da tecnologia na sociedade, na cultura, na educação e nas organizações*. Rio de Janeiro: Ed.1, 2000

KALINKE, Marco Aurélio. *Para não ser um Professor do Século Passado*. Curitiba: Gráfica Expoente, 1999.

KOHN, Stephanie *Conheça a trajetória de Jan Koum*, criador do WhatsApp. 2017, Disponível em: <https://canaltech.com.br/carreira/conheca-a-trajetoria-de-jan-koum-criador-do-whatsapp-93972>. Acesso em: 10 jun. 2021

MARTINS, Guilherme Magalhães; LONGHI, João Vitor Rozatti. *Direito Digital. Direito privado e internet*. Foco, São Paulo, v. 2, 2020.

MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo. *Comentário à nova Lei de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018): o novo paradigma da proteção de dados no Brasil*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 120, p. 566, 2018.

PINHEIRO, Patricia Peck Garrido. *Nova lei brasileira de proteção de dados pessoais (LGPD) e o impacto nas instituições públicas e privadas*. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 1000, p. 310, fev. 2019.

RECLAMAÇÕES SOBRE CADASTROS FINANCEIROS DE CONSUMIDORES CRESCEM 1.344% ENTRE 2015 E 2017. *Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor*, 2018. Disponível em: <https://idec.org.br/release/reclamacoes-sobre-cadastros-financeiros-de-consumidores-crescem-1344-entre-2015-e-2017>. Acesso em: 25 abr. 2021.

REINALDO, Demócrito. *Direito da informática: temas polêmicos*. Edipro, São Paulo, v. 50, p. 26, 2002.

SANTOS, Fabíola Meira de Almeida; TALIBA, Rita. *Lei geral de proteção de dados no Brasil e os possíveis impactos*. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 998, p. 227-228, dez. 2018.

SCOGNAMIGLIO, Heloisa. *Pandemia atrapalhou adequação das empresas à Lei Geral de Proteção de Dados*. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/governanca,pandemia-atrapalhou-adequacao-das-empresas-a-lei-geral-de-protecao-de-dados-diz-especialista,70003545684>. Acesso em: 18 jun. 2021.

WACHOWICZ, Marcos. *A proteção jurídica das bases de dados em face da revolução da tecnologia da informação*. Artigo atualizado e originalmente publicado na revista de direito autoral, São Paulo, v. III, 2005.