

## APLICAÇÃO DA LEI Nº 13.709/2018 NAS RELAÇÕES ENTRE EMPRESA E CLIENTE NA UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP

Liége Alendes de Souza <sup>1</sup>; Kimberly da Cruz Machado <sup>2</sup>

### RESUMO

O presente artigo tem por objetivo estudar a Lei Geral de Proteção de Dados e a comunicação entre empresa e consumidor na plataforma WhatsApp Business. Portanto, é objeto dessa pesquisa analisar o contexto evolutivo da legislação, quais impactos ela trará aos usuários de internet, assim como apresentar as principais características, conceitos e desafios da relação de consumo por este meio. Como metodologia utilizar-se-á como método de abordagem o dedutivo, porquanto, analisaremos a LGPD até a sua relação de consumo feita na plataforma. 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 proteção. Como resultado da pesquisa, afirma-se 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-chave:** Internet; Mensagem; Privacidade; Proteção; WhatsApp Business.

**Eixo Temático:** Direitos, Políticas Públicas e Diversidade (DPD).

### 1. 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, consequentemente, 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.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Direito da Universidade Franciscana (UFN). E-mail: kimdacruz97@gmail.com.

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 nº13.709/18 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.

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 a todos um ambiente mais seguro e mantendo a autonomia e liberdade que caracterizam a internet. Desta forma, salienta-se que a presente pesquisa é resultado do trabalho final de graduação para Universidade Franciscana.

## **1.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LEI NÚMERO 13.709/2**

Deve-se 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.

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.

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

### **1.1.1 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, p. 310) 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. 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: os dados pessoais não são mais necessários em relação aos fins para os quais foram coletados ou de outra forma processados.

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.

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 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 Heloisa Scognamiglio (2020) 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 (...) 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 usuário terá de maneira destacada a informação, separado das demais cláusulas, e a necessidade de consentimento específico e pleno. Contudo, existem algum tratamento especial destes dados sensíveis é diferenciado no fator que, via de regra 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.

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.

### **1.1.2 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.

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.

### **1.1.3 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, tendo em vista que é a confirmação de autenticidade do perfil.

Verifica-se 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 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 os 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 LGPD 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.

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, segundo matéria publicada no ConJur (2021).

Diante das informações expostas, 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 serviu para que as pessoas conseguissem 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.

### **3. METODOLOGIA**

O método de abordagem foi o dedutivo, haja vista que houve uma análise da Lei nº13.709/2018 em geral e, logo após, uma abordagem particular do tema, desdobrando sua aplicação nas empresas em comunicação por meio de mensagens instantâneas. O método de procedimento utilizado foi o bibliográfico. O método bibliográfico é elaborado com base em material pré-existente, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Na respectiva pesquisa, este método foi aplicado na análise da legislação que aborda sobre a aplicabilidade da proteção e privacidade dos dados de Pessoa Física.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

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.

#### 4. CONCLUSÃO

Como resultado da pesquisa feita, a plataforma WhatsApp Business não protege com excelência os dados de seus usuários já que entrou 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 compartilha os dados de seus usuários com as outras plataformas do mesmo grupo empresarial, e no anterior momento com a velha política que teve uso até o final do primeiro semestre de 2021.

Como o WhatsApp Business de fato colocou em vigência sua nova política, está 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 já que a nova política de privacidade entrou 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.

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” segundo o Deputado Eduardo Bismarck (PDT-CE). As demais sanções, como advertência e bloqueio de dados pessoais, seriam mantidas para 2021.

## REFERÊNCIAS

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

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

FAQ-Geral -O WhatsApp podera recuperar meus dados? 2016.Disponível em: [https://www.whatsapp.com/faq/pt\\_br/general/148692005347639](https://www.whatsapp.com/faq/pt_br/general/148692005347639). Acesso: 15 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.

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

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.

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.

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 LGPD*. 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.

UNIÃO EUROPEIA, LEI Nº 2016/679. General Data Protection Regulation, de 27 de abril de 2016. Acesso em: 20 mar. 2021.