

O CONSENTIMENTO DOS CONSUMIDORES PARA A COLETA E PROCESSAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS DE ACORDO COM A LGPD

Amanda Joly

INTRODUÇÃO

O uso crescente de dados pessoais por companhias privadas tem se intensificado no ambiente comercial, uma vez que tais dados influenciam significativamente não só nas tecnologias implementadas, mas também no aspecto financeiro e econômico das pessoas jurídicas.

A Netflix é um exemplo de empresa que aproveita a análise de dados de consumidores para aprimorar a experiência dos usuários. Suas próprias análises permitem que a plataforma de streaming personalize suas recomendações e ofertas de conteúdo para cada usuário com base em seu histórico de visualização e preferências.

Tal utilização de dados fez com que a empresa pudesse economizar US\$ 1 bilhão (um bilhão de dólares) anualmente em razão da retenção de clientes.¹

Anteriormente, apesar de haver legislações que tratavam e protegiam dados pessoais, o crescente valor desses dados no mercado levou os governos a estabelecer normas e limitações específicas para sua utilização. No Brasil foi por meio da Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”), Lei 13.709/2018, que o Estado passou a regular estes bens de forma específica, definindo as diretrizes para uso destes dados.

¹ SELERITY. How Netflix used big data and analytics to generate billions. Disponível em: <https://seleritysas.com/2019/04/05/how-netflix-used-big-data-and-analytics-to-generate-billion-s/>

Como bem preceitua o seu artigo 1º, a sua criação objetiva proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, mas também promover e inserir o país no cenário de transferência, compartilhamentos e tratamento de dados, servindo a legislação como guia para a melhor atuação dos entes privados.²

Para isso, a lei se preocupa em deixar claro o que exatamente significa o “tratamento de dados”, expondo em seu artigo art. 5º, inciso X, que a expressão faz referência à “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.”

Fica evidente, então, que a lei em questão é aplicada não só para os casos em que a empresa utiliza os dados diretamente em seus serviços. A proteção é aplicada desde o momento em que o dado é coletado, e armazenado, mesmo que nunca utilizado pela empresa que o coletou.

A LGPD também se preocupou em apresentar um rol taxativo de bases legais para que entes privados possam tratar dados pessoais de terceiros, sendo que em seu artigo 7º, inciso I, fica estabelecido que o tratamento poderá ser realizado “mediante o fornecimento de consentimento pelo titular”.

Ocorre que, para a obtenção deste consentimento, existem diretrizes e boas práticas que devem ser seguidas e devidamente cumpridas, a fim de garantir a validade desta concordância pelo titular, perante o ordenamento jurídico.

² VARGAS, Isadora Formenton. Consentimento na Proteção de Dados a Partir Das Operações de Sistemas de Aeronaves Remotamente Pilotadas (RPAS/DRONES). **Lei geral de proteção de dados:** aspectos relevantes. 1. ed. Indaiatuba: Foco, 2021. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>.

Isso ocorre, em resumo, porque a lei, em seu art. 2º, inciso II, elenca a autodeterminação informativa como um dos fundamentos da disciplina da proteção dos dados pessoais. Ou seja, a partir deste fundamento, se concede ao titular o poder, de ele mesmo decidir acerca da divulgação, utilização e tratamento de suas próprias informações.³

Nesse sentido, a partir da Lei Geral de Proteção de Dados ficou evidente a necessidade das empresas de não só revisar seus processos internos para obtenção e gerenciamento destes dados, mas também de aprimorar ainda mais suas comunicações e contatos com seus consumidores, uma vez que tais medidas são essenciais para garantir a utilização lícita dos dados pessoais coletados, principalmente quando ocorre por meio do consentimento do titular, ora consumidor.

A COLETA DO CONSENTIMENTO

Como mencionado anteriormente, uma das bases legais para que empresas privadas possam coletar e usar dados pessoais de consumidores é o consentimento do titular, conforme o artigo 7º, inciso I, da LGPD.

Embora a legislação brasileira não especifique os procedimentos exatos para a coleta desse consentimento ou a maneira precisa como ele deve ser expresso, ela estabelece, no artigo 8º, regras específicas para assegurar que o consentimento obtido seja juridicamente válido e livre de qualquer defeito.

Primeiramente, o artigo mencionado impõe que o consentimento deve ser sempre fornecido por escrito ou que evidencie de forma efetiva a manifestação de vontade do titular. Nesse sentido, não seria aceito, por exemplo, que o titular desse seu aceite por meio de um atendimento

³ MENKE, Fabiano. As Origens Alemãs e o Significado da Autodeterminação Informativa. **Lei geral de proteção de dados:** aspectos relevantes. 1. ed. Indaiatuba: Foco, 2021. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>.

presencial, somente concordando de forma verbal perante um funcionário com o tratamento de seus dados pela empresa, sem um registro formal.

Adicionalmente, o artigo 8º também enfatiza que o consentimento deve ser concedido livremente. Não é devido que o titular se sinta coagido a compartilhar seus dados, como também não é aceitável que ele sofra qualquer tipo de consequências negativas caso opte por não fazê-lo. Por exemplo, uma loja não poderia cobrar um valor maior por determinado produto, com base na decisão do consumidor de não autorizar o tratamento de seus dados.

Para que esse consentimento seja válido perante o ordenamento jurídico, também é crucial que o titular possa autorizar separadamente cada finalidade do uso dos dados. Portanto, são inválidas as permissões genéricas presentes em contratos ou termos de uso firmados com consumidores.⁴

É importante frisar que a autorização pode abranger várias operações exercidas dentro da empresa, não sendo necessário a descrição de todas elas, contanto que elas sirvam ao mesmo propósito e finalidade.⁵

Assim, se o tratamento de dados for utilizado para um estudo de usabilidade de uma plataforma, por exemplo, o documento a ser assinado pelo consumidor aceitando tal uso deve conter de forma expressa tal finalidade, não sendo necessário que todas as operações para esse fim sejam descritas.

Além disso, caso a autorização para tratamento dos dados se dê por meio da assinatura de contrato, a cláusula correspondente deve estar destacada das demais, para assegurar que o titular dê a devida atenção ao seu conteúdo.

⁴ SIROTHEAU, Débora. O consentimento na LGPD. 21 de maio de 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-mai-21/debora-sirotheau-consentimento-lgpd/>

⁵ SIROTHEAU, Débora. O consentimento na LGPD. 21 de maio de 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-mai-21/debora-sirotheau-consentimento-lgpd/>

Outro aspecto crucial é que a concessão deve se dar por meio de um ato positivo inequívoco. Ou seja, não é aceito que conste em contrato que o mero silêncio por parte do titular, ou o simples uso dos serviços constitua a autorização para tratamento dos dados de qualquer forma.

Da mesma forma, em plataformas online, também não é aceitável que se tenham opções de concessão de uso do tratamento pré-assinaladas pelo sistema, em que o consumidor, ora titular, teria de intervir para desmarcar e assim impedir a aceitação.⁶

De um modo geral, nota-se que a LGPD efetivamente se preocupa com a autodeterminação informada do titular. Isso significa que a referida lei busca garantir que o titular compreenda o que está aceitando, tudo de forma transparente, clara, acessível.

O titular fica resguardado, assim, que nenhum consentimento dado sem sua plena vontade será aceito pelo ordenamento jurídico. Da mesma forma, a lei sempre estará ao seu favor caso alguma empresa eventualmente venha a apresentar cláusulas ou regras de uso que não estão claras e que poderiam causar qualquer tipo de confusão no momento da contratação.

GESTÃO DO CONSENTIMENTO COLETADO

Após a obtenção dos dados por meio do consentimento, dentro dos padrões estabelecidos pela LGPD, é essencial que as empresas e prestadoras de serviços também se atentem para o gerenciamento destes dados.

Primeiramente, é importante destacar que a responsabilidade de provar que o consentimento concedido foi feito de forma válida, recai sobre o próprio controlador, ou seja, daquela empresa que realizou a coleta dos dados. Portanto, a pessoa jurídica deve sempre manter as comprovações

⁶ SIROTHEAU, Débora. O consentimento na LGPD. 21 de maio de 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-mai-21/debora-sirotheau-consentimento-lgpd/>

necessárias de que seguiu com todos os requisitos legais para coleta desses dados pessoais de seus consumidores.

É necessário, então, que se armazene todas as evidências pelo tempo em que os dados estiverem sendo utilizados, a fim de poder demonstrar que o consentimento do titular e o uso dos dados por parte da empresa estão em conformidade, sem que haja qualquer tipo de vício de consentimento ou uso dos dados além do permitido.

Seguindo a mesma linha, caso a empresa que controle os dados venha a alterar a finalidade do uso de tais bens, é essencial que o titular seja informado antecipadamente de tais alterações. Nesse momento o consumidor, detentor dos dados, deve conceder seu aceite formal para estas novas operações.

Por exemplo, se uma empresa opta, em um momento futuro, por compartilhar os dados de seus com um novo parceiro comercial para realização de estudos de mercado, é fundamental que o titular concorde explicitamente com essa transferência de dados.

Assim como no caso da coleta de dados pessoais, o consentimento para quaisquer alterações de uso deve ser expresso, por meio de um ato positivo inequívoco, não sendo válido interpretar o mero silêncio por parte do titular como concordância.

Por fim, também é fundamental ressaltar que, ao longo de toda a relação existente entre a empresa e o consumidor, as normas e procedimentos para revogação de qualquer consentimento do titular devem ser divulgadas de maneira clara e transparente. Da mesma forma, seu processo de revogação deve se dar de forma simples, sem onerar o titular.

Caso, por qualquer obrigação legal ou regulamentar, a empresa não possa deletar os dados do consumidor durante ou até mesmo após o encerramento da prestação de serviços, essa informação também deve ser apresentada de forma clara e justificada ao consumidor, tanto no momento

de coleta de consentimento, quanto ao longo o relacionamento entre as partes.

Em síntese, mais uma vez a LGPD enfatiza que o titular dos dados deve manter um controle sobre estes ativos, de nenhuma forma sugerindo que a concessão do consentimento para o tratamento dos dados resultasse em uma perda de controle por parte do titular.

A Lei deixa claro mais uma vez que o dever de transparência por parte das prestadoras de serviço é essencial ao longo de todo o uso dos dados, não sendo aceitável que os dados pessoais sejam utilizados de forma divergente do que foi previamente acordado.

CONCLUSÃO

Em que pese todas as obrigações impostas às empresas que controlam os dados de seus consumidores, é essencial destacar que a ação de um sistema eficaz para o cuidado da coleta e gerenciamento de dados, não apenas protege o titular, mas também beneficia e promove o fluxo de informações no mercado.

A elaboração e implementação da Lei, oferece uma melhor diretriz às empresas, no que se refere a forma que tais bens devem ser gerenciados, como também evidencia de forma significativa o grande valor que essas informações possuem na atualidade.

Coletar o consentimento do titular e gerenciar os dados conforme acordado demonstra uma maturidade da empresa perante o mercado, beneficiando sua reputação perante empresas terceiras e demais consumidores.

Também faz com que as empresas e os consumidores criem um vínculo ainda maior entre si, considerando que a transparência ao coletar e gerenciar o consentimento leva a uma confiança ainda maior do

consumidor, que dia após dia reconhece ainda mais o valor de seus dados, e os riscos existentes caso se tenha algum vazamento.

Além disso, ter processos bem estruturados auxiliam as pessoas jurídicas a coletarem apenas aqueles dados que efetivamente são necessários e úteis para suas operações e desenvolvimento, evitando informações desnecessárias que não agregam valor.

Esse cuidado na coleta e gerenciamento de dados também reduz o risco das companhias de vazamento de informações, o que implicaria em altos custos para correção do erro e eventuais indenizações aos titulares lesionados.

Fica evidente então, que a LGPD, ao implementar normas e procedimentos para coleta de dados dos titulares por meio do consentimento, visa, não só proteger os legítimos proprietários dos bens, mas também garantir que tais bens sejam utilizados de forma benéfica pelas empresas, permitindo que elas aprimorem seus produtos e serviços, sem comprometer suas operações.

REFERÊNCIAS:

- Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm
- SELERITY. How Netflix used big data and analytics to generate billions. Disponível em: <https://seleritysas.com/2019/04/05/how-netflix-used-big-data-and-analytics-to-generate-billions/>
- ENZUZO. The Benefits of Data Privacy: Why It's Meant To Be Taken Seriously. Disponível em: <https://www.enzuzo.com/blog/data-privacy-benefits>
- SIROTHEAU, Débora. O consentimento na LGPD. 21 de maio de 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-mai-21/debora-sirotheau-consentimento-lgpd/>
- RABAIOLI, Laíza. Os Conceitos da Lei Geral de Proteção de Dados: Noções Instrumentais Sobre o Tratamento de Dados Pessoais. **Lei geral de proteção de dados:** aspectos relevantes. 1. ed. Indaiatuba: Foco, 2021. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>.
- MENKE, Fabiano. As Origens Alemãs e o Significado da Autodeterminação Informativa. **Lei geral de proteção de dados:** aspectos relevantes. 1. ed. Indaiatuba: Foco, 2021. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>.
- VARGAS, Isadora Formenton. Consentimento na Proteção de Dados a Partir Das Operações de Sistemas de Aeronaves Remotamente Pilotadas (RPAS/DRONES). **Lei geral de proteção de dados:** aspectos relevantes. 1. ed. Indaiatuba: Foco, 2021. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>.