

GUIA:

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E O VAREJO



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
ENTENDA A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	4
Alguns conceitos básicos contidos na Lei.....	4
O histórico da Lei.....	4
Como ocorrerá a fiscalização da LGPD?.....	5
Princípios da LGPD.....	5
Quem está sujeito à Lei?.....	5
Entenda se a sua empresa é: controladora, operadora ou encarregada de dados.....	5 6
Bases legais da Lei Geral de Proteção de Dados.....	
NA PRÁTICA: A LGPD E O VAREJO.....	7
Primeiros passos.....	7
Checklist de atenção.....	9
DÚVIDAS FREQUENTES.....	11
BENEFÍCIOS PARA O EMPREENDEDOR QUE ESTÁ EM CONFORMIDADE COM A LGPD.....	12
Conhecimento maior sobre seus clientes.....	12
Construção maior sobre seus clientes.....	12
Construção de uma experiência positiva.....	12
POR UMA REDE FORTE E UNIDA.....	13
Referências.....	13

Apresentação



Você já ouviu falar na [Lei Geral de Proteção de Dados?](#) Ela foi sancionada em agosto de 2018 e tem como objetivo determinar regras para o **tratamento dos dados pessoais** e estabelecer penalidades para o caso de descumprimento das regras, para **proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade de todos os indivíduos**.

A LGPD (como ficou conhecida a Lei Geral de Proteção de Dados) **é aplicável a toda e qualquer pessoa ou empresa** (independentemente do porte) **que realize o tratamento de dados pessoais**, tais como: nome, CPF, endereço, e-mail, data de nascimento, profissão, raça ou qualquer outro dado pessoal de clientes, parceiros, fornecedores, colaboradores etc.

Neste ebook, a Fapesp e as Associações Comerciais disponibilizam um resumo do que é a lei e explicam quais serão os impactos que ela trará ao setor do varejo, para que você compreenda como ela irá afetar o dia a dia da sua empresa e quais medidas serão necessárias para se adequar à nova legislação.

Boa leitura!

ENTENDA A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Para entendermos de forma bem objetiva o que é, de fato, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), vamos começar pensando nas seguintes questões:

- Você abriria as portas da sua casa para uma pessoa estranha e permitiria que ela explorasse seus armários e gavetas?
- Que ela tivesse acesso direto aos seus dados pessoais?
- Que conhecesse todos os seus horários? Ou até mesmo ouvisse suas conversas íntimas?
- E depois de tudo isso ainda compartilhasse as informações com outras pessoas?

Provavelmente sua resposta é NÃO. E esta é uma resposta sensata, porque todas essas informações configuram parte dos seus dados pessoais - de quem você é - e, por isso, o acesso a elas deve ser resguardado apenas a relações seguras, confiáveis ou que interessem a você.

ESTA É A PROPOSTA DA LGPD: ASSEGURAR UM CONJUNTO DE DIREITOS BÁSICOS PARA PRESERVAR OS DADOS PESSOAIS DAS PESSOAS.

O HISTÓRICO DA LEI

[Lei nº 13.709](#): sancionada como Medida Provisória (MP) em 14/08/2018, pelo Presidente em exercício: Michel Temer.

Antes da aprovação pelo Congresso Nacional, a MP sofreu várias alterações, nos termos do Projeto de Lei de Conversão nº 7 de 2019, até que, em julho de 2019, foi sancionada pelo presidente Jair Bolsonaro como [Lei nº 13.853](#).

ALGUNS CONCEITOS BÁSICOS CONTIDOS NA LEI

- **Dado pessoal** - qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável (dados não anonimizados).
- **Dado pessoal sensível** - dado pessoal sobre raça/etnia, religião, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.
- **Titular** - pessoa natural a quem se refere os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- **Tratamento** - toda operação realizada com dados pessoais, tal como coleta, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, arquivamento, armazenamento, eliminação etc.

 [Entenda a LGPD em 2 minutos.](#)

COMO OCORRERÁ A FISCALIZAÇÃO DA LGPD?

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), vinculada à Presidência da República, será o órgão governamental responsável por articular as estratégias de fiscalização e punições a respeito da LGPD*.

As punições poderão ser aplicadas a partir de 01/08/2021 e levarão em conta não só a gravidade da infração e do dano, mas também as medidas de segurança adotadas pela pessoa/empresa responsável pelo tratamento dos dados pessoais, dentre outros. As multas poderão chegar a **R\$ 50.000.000,00** (cinquenta milhões de reais) por infração!

PRINCÍPIOS DA LGPD

O tratamento de dados pessoais deve obedecer alguns princípios do art. 6 da lei (veja todos [aqui](#)), dos quais destacamos:

FINALIDADE

Deve-se informar aos titulares dos dados especificamente para que suas informações serão utilizadas. Portanto, não se pode “aproveitar” os dados já obtidos para utilizá-los com outra finalidade!

NECESSIDADE

Somente dados necessários para atingir a finalidade devem ser coletados e tratados.

LIVRE ACESSO

Deve-se garantir aos titulares consulta facilitada e gratuita sobre seus dados, sobre forma e duração do tratamento, além da correção de erros ou inexatidões, bem como a exclusão dos dados, se assim for a vontade expressa do titular.

SEGURANÇA

Deve-se garantir aos titulares segurança e proteção de seus dados (físicos ou virtuais) de acessos não autorizados.

RESPONSABILIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Deve-se adotar medidas eficazes que comprovem a observância e o cumprimento da LGPD.

QUEM ESTÁ SUJEITO À LEI?

Estão sujeitas à lei **todas as pessoas e empresas de todos os setores e portes que realizem tratamento de dados pessoais**, sejam de seus clientes, fornecedores, colaboradores internos etc.

ENTENDA SE A SUA EMPRESA É: CONTROLADORA, OPERADORA OU ENCARREGADA DE DADOS

- **CONTROLADOR DE DADOS:** pessoa natural ou jurídica que toma as decisões em relação ao tratamento dos dados pessoais.
- **OPERADOR DE DADOS:** pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento dos dados em nome do controlador.
- **ENCARREGADO DE DADOS:** pessoa indicada pelo controlador e operador para fazer a ponte com a ANPD (esta função poderá ou não ser exigida de acordo com o porte da empresa e o volume dos dados trabalhados por ela).
- **AGENTES DE TRATAMENTO:** o controlador e o operador.

**Este guia foi produzido e publicado em novembro de 2020, em conformidade com as informações e definições sobre a LGPD e ANPD em vigor.*

BASES LEGAIS DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

São **10 bases legais** previstas pela LGPD que autorizam o tratamento adequado de dados pessoais e que funcionam independentes umas das outras. Ou seja, cabe à cada empresa entender juridicamente e determinar qual é ou quais são as bases legais mais apropriadas para a sua atuação em relação ao tratamento de dados. Assim, os dados pessoais podem ser tratados nas seguintes hipóteses:

CONTRATOS

Para a execução de procedimentos e obrigações dos contratos.



ESTUDOS POR ÓRGÃOS DE PESQUISA

Para a realização de estudos por órgãos oficialmente credenciados como de pesquisa, garantindo-se, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais.

EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Pela administração pública, para a execução de políticas públicas previstas em leis ou respaldadas em contratos.



LEGÍTIMO INTERESSE

Para atender os interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto quando prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados.

OBRIGAÇÃO LEGAL

Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (ou seja, por exigência de outras leis à pessoa/empresa controladora).



PROCESSOS JUDICIAIS

Para o exercício de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral.

PROTEÇÃO DA VIDA

Quando o interesse for vital, ou seja, para a proteção da vida ou da segurança física do titular ou de outra pessoa.



PROTEÇÃO DE CRÉDITO

Para a análise de crédito e dos riscos da transação, é possível que dados pessoais sejam consultados, avaliando o perfil do pagador.

TUTELA DA SAÚDE

Quando profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária precisam tratar dados pessoais para identificar riscos à saúde.



Se não houver ocorrência de uma das 9 bases legais acima, deve haver CONSENTIMENTO INEQUÍVOCO DO TITULAR:

CONSENTIMENTO DO TITULAR

Consentimento é definido como uma **declaração clara e inequívoca** (que não deixa dúvidas) de que uma pessoa concorda com o uso dos seus dados pessoais para as **finalidades – também claras e inequívocas** – propostas pela empresa.



NA PRÁTICA: A LGPD E O VAREJO

PRIMEIROS PASSOS

A seguir, algumas dicas quanto aos primeiros passos a serem checados para sua empresa entrar em conformidade com a LGPD:

• **Identificar as etapas de tratamento** dos dados pessoais na sua empresa (de clientes, funcionários etc.), lembrando que “tratamento” na LGPD é TODA OPERAÇÃO REALIZADA COM DADOS PESSOAIS (por exemplo: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração). Exemplo:

1. Coleta

2. Arquivamento/
Armazenamento

3. Processamento

4. Compartilhamento
(transmissão, distribuição, etc.)

5. Eliminação

• **Identificar os meios utilizados para o tratamento dos dados**, os quais podem corresponder a pessoas, bancos de dados, sistemas, locais físicos, equipamentos, documentos etc.



PESSOAS



BANCO DE DADOS



SISTEMAS



LOCAIS FÍSICOS



EQUIPAMENTOS



DOCUMENTOS

• **Mapear cada etapa**, respondendo ao máximo de perguntas possíveis (“quem”, “como”, “quando”, “onde”, “por quê”, “para quê” etc.), bem como fazendo a correspondência com o(s) meio(s) de tratamento correspondente(s).

Exemplos:

a) Etapa da Coleta: **quais** os dados coletados (dados pessoais, dados sensíveis, dados sobre crianças e adolescentes)?; **como** os dados são coletados (durante uma compra, preenchimento de cadastro físico ou digital pelo titular, via website da sua empresa)?; **quem** coletou os dados (foram realmente colhidos por sua empresa)?; **quem** é o responsável pela coleta na sua empresa (ex. equipe de vendas)?; **quando** os dados foram coletados (estão atuais?, quando da coleta, houve consentimento por parte do titular?);

b) Etapa de Arquivamento: **onde** os dados estão armazenados (nuvem, arquivo físico, banco de dados, equipamento(s), sistemas etc.);? **quem** é responsável pelo arquivamento (essa pessoa está devidamente treinada para garantir a segurança dos dados)?; **quão** seguros são os arquivos?

• **Analisar o mapeamento realizado**, identificando possíveis falhas ou correções,

sejam em relação à **atualização, segurança (técnica ou administrativa) dos dados, obtenção de consentimento**, informação quanto à **finalidade da coleta**, relacionados à **conscientização e capacitação da sua equipe** no tratamento dos dados e relacionamento com seus titulares. Aqui entra todo o tipo de falha, inclusive falhas consideradas simples como esquecer documentos com dados pessoais numa impressora, deixá-los em cima da mesa à vista de todos, armazenar documentos em local pouco seguro etc.

• **Efetuar as correções necessárias.**

NO VAREJO, A LGPD REPRESENTA UMA GRANDE TRANSFORMAÇÃO - para melhor!



Lembre-se de que uma das melhores formas de marketing é a forma como você trata seus clientes. Portanto, tratar dados pessoais com zelo e respeito é necessário, independentemente do porte da sua empresa.

CHECKLIST DE ATENÇÃO

Perguntar é necessário. Dentre as 10 bases legais para aplicação da LGPD, a regra do consentimento recai fortemente sobre o varejo. Portanto, antes de qualquer ação a partir dos dados, tenha certeza do **consentimento do titular** e de que sua empresa tem **mecanismos para comprová-lo**. É necessário também manter seu banco de dados atualizado, **validando a permanência dos dados já existentes**, sempre levando em conta os [princípios da LGPD](#).

Por exemplo, no caso de um cliente, é necessário comunicar diretamente e de forma muito clara como e quando os dados da pessoa poderão ser utilizados, para que ela possa confirmar ou não seu consentimento para permanecer no seu banco. **Dados não consentidos devem ser descartados**, até o descarte deve ser documentado.

Dica: consentimento e validação podem ser feitas conjuntamente e cabe à sua empresa decidir qual a melhor forma de fazê-lo (formulário online com assinatura digital?, concordância com termo de uso/política de privacidade de um website?). Existem também empresas que oferecem plataformas para enviar e assinar documentos eletronicamente em questão de minutos. Consulte seu profissional de T.I.

Outra dica: não existe modelo fixo de escrita, mas é importante dizer que todos os dados informados serão mantidos em sigilo e utilizados apenas para a(s) finalidade(s) em que o titular dos dados (a partir de declaração clara e inequívoca - ou seja, que sua empresa possa provar) dá seu consentimento pelo tempo determinado. As finalidades podem ser separadas, dando a oportunidade do titular marcar quais ele autoriza e quais não.

Compartilhamento de dados. Para consulta a respeito do crédito da pessoa, não é mais autorizado que dados pessoais dos titulares sejam compartilhados entre empresas. Por exemplo, se o consumidor faz compras em determinado estabelecimento e fornece seus dados, as informações coletadas serão restritas a esta relação.

Só será possível compartilhar dados sobre o titular nos casos em que ele mesmo dê seu consentimento explícito para isto.

Vender/comprar bases de dados para/ de outras instituições: NEM PENSAR!



•Adote práticas preventivas para segurança

Para ficar em conformidade com a lei, elaborar e adotar novas práticas para os processos que envolvem dados é fundamental. Atente-se para:

- Adoção e atualização de plataformas de defesa para garantir máxima proteção aos dados coletados e evitar que aconteçam vazamentos. Afinal, existem softwares que são especificamente articulados para gestar e proteger a segurança dos dados que a sua empresa coleta. O ideal é consultar um especialista em proteção de dados.
- Adesão à criptografia de dados para manter a privacidade resguardada. Por exemplo: no caso de transmissão de dados pessoais online (upload ou download), a entidade precisará fazer uma hospedagem em site https, com certificado ssl. É preciso bloquear o acesso http (site não criptografado).

c) Atualização periódica dos sistemas de software e seguranças adotados por sua empresa, para não cair na obsolescência e deixar as informações vulneráveis a vazamentos.

d) Segurança em arquivos físicos (backup de informações, acesso restrito etc.) – recomendamos passá-los ao formato digital tão logo possível.

Evite possíveis erros. Agilize seus processos o quanto antes para se prevenir.

•Administre os riscos e estabeleça processos para gerir falhas

Construa saídas para possíveis erros e marque também alinhamentos periódicos com os envolvidos no processo, para combinar soluções e procedimentos padronizados. Esta ação é necessária uma vez que todas as pessoas responsáveis por gestar uma base de dados precisarão:

- a) Redigir normas de governança
- b) Replicar boas práticas e adotar certificações necessárias
- c) Elaborar planos de contingência
- d) Realizar auditorias
- e) Resolver incidentes com agilidade

Um exemplo é o risco de sofrer um vazamento de dados. Nesse caso, a ANDP e as pessoas afetadas precisam ser imediatamente informadas. **Todos os agentes de tratamento estão sujeitos à fiscalização e aplicação da lei.**

As falhas de segurança podem resultar em multas de até 2% do faturamento anual da empresa (em um limite de 50 milhões a cada infração). Os níveis de penalidade serão fixados de acordo com a gravidade da falha.

• A transparência é fundamental

Se o titular pediu alguma informação, procure respondê-lo com a máxima rapidez. Além disso, mantenha-o informado durante todo processo, **inclusive se algo der errado.**

Você precisará lidar com as informações pessoais dos seus clientes o mais diretamente possível. Para isso, é necessário:

- a) Deixar claro os reais motivos que fundamentaram a coleta de dados
- b) Explicar como será o armazenamento e tratamento da empresa para com eles
- c) Pontuar meios de contato para que o titular dos dados se comunique com a sua empresa

Além disso, nas situações em que as informações serão compartilhadas em algum sistema, é imprescindível que a empresa deixe isto claro ao usuário. E a partir do momento em que houver clareza e um acordo entre os dois lados, **é importante que a autorização prévia do consumidor para o uso dos seus dados seja registrada.**

• A Lei também se associa a dados fora do ambiente nacional

A LGPD se aplica a empresas que oferecem produtos ao Brasil ou estão no mercado nacional. Então, não importa se a pessoa está em território nacional ou não, se houve o consentimento e os dados delas estão vinculados a alguma empresa eles já entram na lei.



DÚVIDAS FREQUENTES

A LGPD significa que o empreendedor perderá os dados armazenados?

Não!

O que a LGPD determina é a necessidade de informar os consumidores que os dados deles estão armazenados e validar a possibilidade de mantê-los no sistema.

É permitido ou não ter a base de dados dos clientes?

É permitido sim. Mas, novamente, reforçamos que a base de dados deve ser sustentada por endereços eletrônicos e informações de pessoas que consentiram com isso.

Estamos fazendo campanha para atualização dos dados dos nossos clientes, obtenção de consentimento etc., mas alguns não respondem. O que fazer?

Nesse caso, é importante comprovar numa “linha do tempo”, tudo o que foi feito na sua campanha. Exemplo: envio de emails, de “x em x” tempo lembrando da importância do cadastramento, envio de correspondências etc. De qualquer forma, cabe à sua empresa estabelecer um prazo após o qual os dados sem consentimento serão descartados.

E no caso dos colaboradores da sua empresa?

Esta relação está muito conectada à questão do contrato de trabalho entre o empregado-titular e o empregador-controlador. É um processo que traz o compartilhamento de informações pessoais desde o início, por meio dos dados básicos sobre o candidato, seu currículo e histórico, por exemplo. E conforme

a celebração do contrato vai avançando, o fluxo de compartilhamento de dados também vai contemplando pontos como filiação a sindicato, nomes de familiares, escolaridade, situação familiar, chegando até aos acordos empregatícios, como salário, descontos, faltas, motivos de faltas, doenças, acidentes.

Neste caso, é entendido que no contrato de trabalho já existe uma cláusula registrando a coleta de dados dos colaboradores, assim como os fins para os quais eles podem ser utilizados. Porém, é válido rever estas informações e ajustar de forma clara e direta os contratos para garantir que a conformidade deles com a LGPD esteja valendo também para assegurar o sigilo dos dados do funcionário, assim como a integridade da empresa em relação às suas obrigações legais.

Este ponto de atenção é fundamental, uma vez que - segundo o site do Governo Federal - eventualmente:

“Há, ainda, uma não menos intensa troca de informações entre o empregador-controlador e outros controladores e os órgãos públicos. Toda vez que o empregador repassa qualquer informação de um empregado que possibilite a identificação desse empregado para um terceiro, seja quem for esse terceiro, haverá uma transmissão de dados pessoais nos termos da lei. Isso envolve, por exemplo, convênios médicos, planos de saúde, vales-refeição, vales-alimentação, e-Social, consultorias contratadas”.

Fonte: <https://www.serpro.gov.br>

Para estar em conformidade com a LGPD: precisa ter um departamento jurídico ou especialista no assunto?

Esses profissionais e recursos auxiliam no dia a dia da sua empresa, mas, especificamente para entrar em conformidade com a LGPD, todo empresário pode articular suas estratégias para se adaptar às novas determinações legais.

O departamento jurídico e especialista podem contribuir para tirar dúvidas legais e para ajustar modelos de contratos.



BENEFÍCIOS PARA O EMPREENDEDOR QUE ESTÁ EM CONFORMIDADE COM A LGPD

CONHECIMENTO MAIOR SOBRE SEUS CLIENTES

Conhecer e estar em sintonia com seus públicos é fundamental para o sucesso de qualquer empreendimento. Por isso, estar em legalidade com a LGPD representa recolher de forma responsável os dados dos seus consumidores para explorá-los (de forma consentida) para criar estratégias assertivas que serão benéficas tanto para a sua empresa quanto para o seu cliente.

CONSTRUÇÃO DE UMA EXPERIÊNCIA POSITIVA

Construir uma relação sólida com seus consumidores a partir do compartilhamento e armazenamento de dados pode refletir em experiências positivas entre vocês, com a garantia de que ambas as partes estão em comum acordo e com entendimento transparente a respeito do processo todo.

AGILIDADE NA JORNADA DE COMPRA

Para otimizar a rotina de compra dos clientes, é comum que empresas varejistas armazenem dados como nome, número do cartão de crédito, documentos básicos e endereço, com a finalidade de que seus clientes recorrentes não enfrentem todo o procedimento de preencher esses dados a cada compra.

A LGPD não barra esta prática. Porém, ela determina que este processo seja previamente combinado e explicado ao cliente.



POR UMA REDE FORTE E UNIDA!

A LGPD é para todos e representa um importante marco para o indivíduo: a certeza de que seus dados pessoais são tratados de forma adequada e somente para a finalidade para a qual foram entregues aos terceiros que decidiram por confiá-los.

Este ebook é um material produzido pela Fapesp e pelas Associações Comerciais do Estado de São Paulo com o objetivo de auxiliar as entidades e seus associados a entenderem e poderem se adaptar à LGPD. Trata-se de uma visão geral do tema com os principais pontos da nossa área de atuação. Este ebook pode ser distribuído livremente para os associados e demais empresas parceiras.

REFERÊNCIAS

- [1. Lei Geral de Proteção de Dados](#)
- [2. Lei Geral de Dados: devo me preocupar?](#)
- [3. O que são dados pessoais e por que protegê-los](#)
- [4. Bases legais da LGPD](#)
- [5. Governo Federal](#)



