

Maio de 2023

CARTILHA LGPD

CONSCIENTIZANDO EMPRESAS E CONSUMIDORES



Realização:



Comissão de Direito Digital,
Inovação, Privacidade e
Proteção de Dados
Subseção de Bragança Paulista

ÍNDICE

1. Apresentação da cartilha	2
2. O que é a LGPD e a quem ela se aplica	5
3. Quem precisa se adequar a LGPD	6
4. Alguns conceitos necessários para compreensão da cartilha	7
5. Os Direitos dos consumidores como titulares de dados pessoais	14
6. Como os consumidores podem exercer seus direitos de titulares de dados	20
7. Como as empresas podem se preparar para atender às solicitações dos consumidores titulares de dados pessoais	23
8. Consequências de não atender às solicitações dos titulares	27
9. Consequências aos titulares por fornecer os dados pessoais sem saber por que e para quem	30
10. Riscos que você corre por não tomar cuidado com seus dados pessoais	31
11. Como você pode proteger seus dados pessoais	32
12. Considerações finais e Agradecimentos	35
13. Diretoria	37
14. Referências	38
15. Patrocínio e Apoio	39

1. APRESENTAÇÃO DA CARTILHA

A ideia desta cartilha é conscientizar, tanto empresas quanto consumidores (titulares de dados) sobre a importância da LGPD, trazendo informações e conceitos básicos da lei e alguns exemplos práticos para facilitar o entendimento, sem o objetivo de esgotar o tema, mas sim, tratar de seus aspectos fundamentais.

Vamos lá!

A LGPD veio para garantir o respeito à privacidade, bem como para garantir o controle do fluxo dos dados pessoais. Esta lei estabelece diretrizes sobre coleta, armazenamento, uso e tratamento dos dados pessoais e dados sensíveis e, também, visa minimizar os riscos de vazamento de dados e garantir que os usuários tenham pleno controle sobre seus dados pessoais.

Para tanto, o titular de dados deve saber, por exemplo, qual o propósito da coleta dos seus dados e como serão tratados dentro da empresa, para qual finalidade será feita essa coleta, se a empresa compartilha os seus dados coletados com terceiros, com quem e por que.

Já as empresas devem implementar medidas de segurança para proteger e garantir a privacidade dos dados armazenados, realizar treinamentos de seus funcionários e facilitar a responsabilização em caso de vazamento de dados.

Que fique muito claro que o objetivo da LGPD não é eliminar a coleta e o compartilhamento de dados pessoais, mas sim disciplinar as "regras do jogo", restabelecendo ao titular o controle de suas informações e promovendo a transparência tão necessária a todas as relações.

1. APRESENTAÇÃO DA CARTILHA

Enfim, a palavra de ordem aqui é TRANSPARÊNCIA.

É preciso ter clareza de que a proteção de dados não é um assunto da moda, não é algo exclusivo do Brasil, mas sim, uma onda mundial!



A legislação tem como principais fundamentos a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor, além dos direitos humanos, livre desenvolvimento da personalidade, dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Por fim, destacamos que a LGPD já está em vigor desde setembro de 2020 e neste material os consumidores encontram informações sobre seus direitos como titulares de dados e como poderão exercê-los, e as empresas encontram orientações sobre os direitos dos consumidores previstos na LGPD, a importância de respeitá-los, e as ações necessárias para estarem preparadas para receber eventuais solicitações e atendê-las de acordo com a lei.

1. APRESENTAÇÃO DA CARTILHA

Esta cartilha é um projeto idealizado e coordenado pela Comissão de Direito Digital, Inovação, Privacidade e Proteção de Dados da 16a. Subseção, contando com o apoio da Comissão de Direito do Consumidor e da Comissão da Mulher Advogada, e escrito por vários membros destas Comissões, procurando ser um instrumento informativo, no sentido de contribuir com os desafios da cultura de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, conscientizando consumidores e sensibilizando empresários a promover o acesso à informação, com a fiel aplicação da LGPD para todos os segmentos que tratam dados pessoais de clientes, fornecedores e colaboradores.

Contamos com o apoio da Fundação Procon, Prefeitura Municipal de Bragança Paulista, Fatec de Bragança Paulista, Sebrae e CDL para a divulgação deste material.

Contamos, ainda, com a parceria das empresas DaFlor Comunicação e Primeira Impressão Produção Gráfica para a realização deste trabalho.

Boa leitura!

Carolina Poletti

Presidente da Comissão de Direito Digital, Inovação, Privacidade e Proteção de Dados da 16a. Subseção da OAB SP

Patrícia Souza

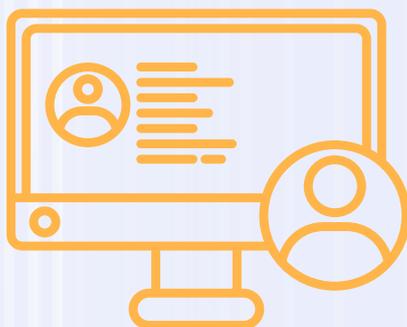
Vice-Presidente da Comissão de Direito Digital, Inovação, Privacidade e Proteção de Dados da 16a. Subseção da OAB SP

2. O QUE É A LGPD E A QUEM ELA SE APLICA

A LGPD, ou melhor, a LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS, como o próprio nome já diz, foi criada para regulamentar o uso de dados das pessoas físicas, com a finalidade de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, além de colocar o Brasil na lista de países que adotam políticas de boas práticas para o tratamento de dados pessoais.

Esta lei define o que são dados pessoais e explica que alguns deles estão sujeitos a cuidados ainda mais específicos, como os dados pessoais sensíveis e dados pessoais de crianças e adolescentes. Todos os dados tratados, tanto no meio físico quanto no digital, estão sujeitos à regulação.

Ela se aplica a qualquer pessoa física, empresa, entidade privada ou pública e a órgão público que realize coleta e tratamento de informações pessoais, ou seja, que tenha alguma atividade em que se utilize dados pessoais, seja por meio digital (on-line) ou físico (presencial).



3. QUEM PRECISA SE ADEQUAR A LGPD

Como a LGPD regula as atividades de tratamento de dados pessoais, com objetivo de proteção, privacidade e transparência de dados de pessoas físicas, ela se aplica a todos que realizam algum tratamento de dados, independentemente do meio (físico ou digital), do país de sede, desde que o tratamento seja realizado no Brasil, ou tenha o objetivo oferecer serviços para pessoas localizadas no Brasil, ou, ainda, os dados tenham sido coletados no Brasil.

Dessa forma, empresas em geral e profissionais liberais que fazem registro de dados pessoais como por exemplo nome, telefone, e-mail, CPF e endereço estão armazenando os dados pessoais dos seus clientes e, portanto, devem se adequar à lei.

Os primeiros passos para essa adequação são conhecer a LGPD e compreender o que são dados pessoais, o que é tratamento de dados, perceber como assegurar a proteção de dados dos clientes, fazer o treinamento dos seus funcionários, reconhecer as sanções no caso de não cumprir com a LGPD e aplicar uma rotina de boas práticas da LGPD no seu negócio, para então realizar a adequação.



4. ALGUNS CONCEITOS NECESSÁRIOS PARA COMPREENSÃO DA CARTILHA

A LGPD traz em seu texto alguns conceitos básicos que todo titular de dados (todos nós) e que todas as empresas devem conhecer. É a partir dessas definições que se consegue dar início ao estudo da LGPD, para poder compreender os termos trazidos pela lei e avançar em questões mais complexas, como por exemplo o aprendizado sobre a segurança dos dados, os direitos dos titulares, e as ações necessárias para as empresas atenderem às solicitações dos titulares.

A seguir, separamos alguns termos que você precisa conhecer para começar a entender um pouco sobre a proteção de dados pessoais e sobre o conteúdo desta cartilha.



4. ALGUNS CONCEITOS NECESSÁRIOS PARA COMPREENSÃO DA CARTILHA

- **ANPD**

Autoridade Nacional de Proteção de Dados, é uma autarquia federal de natureza especial do Brasil que, atualmente, se encontra vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública e possui atribuições relacionadas à proteção de dados pessoais e da privacidade e, sobretudo, deve realizar a fiscalização do cumprimento da LGPD.

- **Consentimento**

Manifestação livre, explícita e inequívoca do titular concordando com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade específica. Importante: Mesmo para os casos em que não é pedido seu consentimento, o tratamento de seus dados deve estar de acordo com a Lei.

- **Dados Pessoais**

São informações relativas à pessoa física identificada ou que possa ser identificada com o cruzamento de duas ou mais informações. São exemplos: o seu nome, endereço, RG, CPF.

- **Dados Pessoais Sensíveis**

São todas as informações da pessoa física que possam causar algum tipo de discriminação, como por exemplo: etnia, religião, orientação sexual, dado de saúde, opinião política, dado genético ou biométrico.

4. ALGUNS CONCEITOS NECESSÁRIOS PARA COMPREENSÃO DA CARTILHA

- **Dado anonimizado**

Dado pessoal que passou por um processo de anonimização completo, ou seja, através do método de preservação de informações, agora esse dado não pode ser relacionado a um titular de dados.

- **Anonimização**

Método de preservação de informações privadas ou confidenciais por meio da exclusão ou codificação de identificadores que vinculam indivíduos aos dados armazenados.

- **Banco de dados**

Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico, ou considerado uma coleção organizada de informações ou dados estruturados, normalmente armazenadas eletronicamente em um sistema de computador. São considerados bancos de dados: o cadastro das entidades de proteção ao crédito, o cadastro de clientes das lojas físicas, sites ou aplicativos, o conjunto de informações dos usuários das redes sociais.

- **Bases legais**

São as situações previstas na LGPD que autorizam o tratamento de dados pessoais.

4. ALGUNS CONCEITOS NECESSÁRIOS PARA COMPREENSÃO DA CARTILHA

- **Titular**

É a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento. Você é o titular dos seus dados pessoais!

- **Agentes de tratamento**

São responsáveis por cuidar dos dados, podendo ser responsabilizados pelos incidentes que descumpram a legislação. São divididos em controlador e operador.

- **Controlador**

É a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, para quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

É responsável por tomar as decisões sobre a atividade de tratamento, por determinar quais dados devem ser coletados, elaborar relatório de impacto, manter registro das operações de tratamento e adotar medidas de segurança. Exemplos de controladores são: a clínica médica é controladora dos dados de seus pacientes; a empresa é controladora dos dados de clientes e de seus colaboradores; a escola é controladora dos dados dos seus alunos.



4. ALGUNS CONCEITOS NECESSÁRIOS PARA COMPREENSÃO DA CARTILHA

• Operador

É a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. É responsável por realizar o tratamento de dados seguindo instruções – interesses e finalidades – do controlador, é o sujeito que manuseia os dados em nome do controlador. Exemplos de operadores: empresa contratada para fazer a folha de pagamento de colaboradores de outra empresa; a transportadora contratada pela loja para fazer a entrega do produto na casa do cliente; empresa contratada para enviar e-mail marketing.

• Encarregado de dados

É a 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).

É responsável por receber comunicações e reclamações dos titulares, comunicar com a ANPD e adotar providências, orientar os funcionários e contratados da empresa sobre a privacidade e as boas práticas necessárias ao tratamento dos dados e executar as demais atribuições determinadas pela empresa ou normas complementares.



4. ALGUNS CONCEITOS NECESSÁRIOS PARA COMPREENSÃO DA CARTILHA

- **Mapeamento de dados**

Também conhecido como data mapping ou inventário de dados, é a análise do caminho que o dado pessoal percorre desde o momento em que é coletado pela organização até o seu descarte. Permite entender como os dados pessoais são coletados e como se movem pela empresa. Identifica-se, assim, se os dados manuseados são de clientes, colaboradores, diretores, parceiros e outros. O objetivo principal desse processo é identificar a origem dos dados e os canais utilizados para coleta, quais dados são tratados, por onde eles fluem, com quem são compartilhados e onde e em quais formatos estão armazenados.

- **Tratamento**

É considerada qualquer atividade que utilize um dado pessoal na execução da sua operação. Exemplos de tratamento: coleta, classificação, acesso, armazenamento, modificação, eliminação, entre outros.

- **Bloqueio**

Suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados.

- **Eliminação**

Exclusão de dados ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado.

4. ALGUNS CONCEITOS NECESSÁRIOS PARA COMPREENSÃO DA CARTILHA

- **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;



5. OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES COMO TITULARES DE DADOS PESSOAIS

O Código de Defesa do Consumidor já previa algumas regras para as empresas tratarem os dados pessoais dos consumidores, como por exemplo: o direito do consumidor ter acesso às informações a seu respeito que a empresa possua e as fontes onde foram coletadas, e o direito de solicitar correção de dados.

A LGPD ampliou os direitos dos consumidores em relação aos dados pessoais, tornando a proteção muito mais efetiva. A seguir você vai conhecer quais são seus direitos como titular de dados pessoais.



TRANSPARÊNCIA

Você, na condição de titular de dados, tem direito de receber informações claras, precisas e acessíveis sobre o tratamento de seus dados pessoais e os agentes de tratamento envolvidos, que podem ser incluídas em contratos, políticas de privacidade, avisos em sites, etc.

5. OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES COMO TITULARES DE DADOS PESSOAIS

As informações que devem ser disponibilizadas a você, como titular de dados, são as seguintes:

1. FINALIDADE DO TRATAMENTO

Você deverá ser informado sobre qual a finalidade específica do tratamento dos dados, ou seja, o motivo do tratamento.

2. FORMA E DURAÇÃO DO TRATAMENTO

A empresa precisa informar a você como o tratamento de seus dados será realizado e o período que esses dados serão tratados.

3. IDENTIFICAÇÃO DO CONTROLADOR

A empresa deve informar a você quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais. Quando o controlador for empresa, deve informar o nome empresarial e CNPJ, e quando for profissional liberal, deve informar o nome do profissional.

4. CONTATO DO CONTROLADOR

A empresa que trata dados pessoais na condição de controlador, deve disponibilizar informações de contato (telefone, endereço físico, e-mail, etc) para que o titular possa entrar em contato, caso queira exercer seus direitos.

5. OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES COMO TITULARES DE DADOS PESSOAIS

5. INFORMAÇÕES SOBRE COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Quando a empresa realiza o compartilhamento de dados com terceiros, você deve ser informado sobre o uso compartilhado de seus dados e a finalidade.

6. RESPONSABILIDADES DOS AGENTES DE TRATAMENTO

Quando seus dados pessoais forem tratados por mais de um agente, você deverá ser informado sobre qual a função de cada um dos agentes no tratamento.

7. DIREITOS DOS TITULARES PREVISTOS NA LGPD

A empresa precisa informar a você, de forma explícita, os seus direitos previstos na LGPD como titular de dados.



5. OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES COMO TITULARES DE DADOS PESSOAIS

Como titular de dados, você tem direito a:

1. CONFIRMAÇÃO DE TRATAMENTO

Você, como titular, pode solicitar à empresa a confirmação da existência de tratamento de seus dados.

2. ACESSAR SEUS DADOS PESSOAIS

Você pode solicitar às empresas que informem quais são os seus dados que estão sendo tratados, como são usados, com quem são compartilhados, a finalidade do tratamento, o prazo, a origem dos dados, se existe decisão automatizada, entre outros.

3. CORRIGIR DADOS INCOMPLETOS, INEXATOS OU DESATUALIZADOS

Ao ter acesso aos dados, caso você encontre algum erro ou informação desatualizada, poderá solicitar que a empresa faça a correção.

4. ANONIMIZAÇÃO, BLOQUEIO OU ELIMINAÇÃO DE DADOS

Quando os dados tratados pela empresa forem desnecessários, excessivos ou se estiverem sendo tratados em desconformidade com a LGPD, você, como titular, poderá solicitar a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de seus dados pessoais.

5. OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES COMO TITULARES DE DADOS PESSOAIS

5. PEDIR A PORTABILIDADE DOS SEUS DADOS PESSOAIS

Você pode solicitar a transferência de seus dados pessoais para outra empresa.

6. ELIMINAR SEUS DADOS PESSOAIS

Se seus dados estiverem sendo tratados sob a base legal do consentimento, se você revogar o consentimento, poderá solicitar a eliminação dos dados. **Importante:** existem alguns casos previstos na LGPD, que autorizam a empresa manter os dados pessoais mesmo após a revogação do consentimento.

7. OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O USO COMPARTILHADO DOS DADOS PESSOAIS

Você pode pedir informações sobre as empresas e entidades públicas com as quais seus dados são compartilhados.

8. A POSSIBILIDADE DE NÃO FORNECER O CONSENTIMENTO E AS CONSEQUÊNCIAS

Nas situações em que o dado pessoal for tratado com o seu consentimento, você tem o direito de ser informado sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento, e quais serão as consequências caso não forneça.

5. OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES COMO TITULARES DE DADOS PESSOAIS

9. REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO:

Quando você tiver dado o consentimento para o uso de seus dados pessoais, poderá revogá-los a qualquer momento.

10. REVISÃO DE DECISÕES TOMADAS COM BASE EM TRATAMENTO AUTOMATIZADO

Quando houver decisão tomada unicamente com base no tratamento automatizado de dados pessoais, que afete os seus direitos de titular, como por exemplo, a definição de perfil de consumo, você poderá solicitar a revisão da decisão. Havendo solicitação de revisão, a empresa deverá informar a você quais os critérios e procedimentos foram utilizados na tomada de decisão. Importante: a empresa não é obrigada a prestar informações que sejam segredos comercial e/ou industrial.



6. COMO OS CONSUMIDORES PODEM EXERCER SEUS DIREITOS DE TITULARES DE DADOS

Agora que você já conhece quais são os seus direitos como titular de dados, vamos explicar como você poderá exercê-los!



1. ENTRE EM CONTATO COM A EMPRESA

Se você quiser exercer os direitos em relação aos seus dados pessoais, o primeiro passo é entrar em contato com a empresa. Para isso, verifique se a empresa possui um canal de atendimento para receber as solicitações do titular de dados. As informações de contato devem estar disponíveis publicamente, podendo estar no site da empresa, no perfil de redes sociais, fixado no estabelecimento, etc. Caso você não encontre informações de contato do encarregado (profissional responsável por responder aos titulares) ou um canal de atendimento específico para receber solicitações de titulares, entre em contato com a empresa através dos canais de atendimento ao consumidor ou pessoalmente, no estabelecimento físico. Para ter certeza que quem está solicitando as informações é realmente o titular daqueles dados, a empresa poderá pedir algumas informações para confirmar a identidade. Você deverá guardar e-mails, protocolos, ou qualquer outro documento que comprove que entregou a solicitação para a empresa.

6. COMO OS CONSUMIDORES PODEM EXERCER SEUS DIREITOS DE TITULARES DE DADOS



2. AGUARDE A RESPOSTA DA EMPRESA

A LGPD e o regulamento editado pela ANPD estabelecem o prazo para a empresa responder às solicitações do titular de dados pessoais. Para atender à solicitação de confirmação de existência de tratamento e de acesso aos dados pessoais, por meio de declaração completa, a empresa tem os seguintes prazos: 15 dias contados a partir da data em que a empresa recebeu a solicitação. Empresas de pequeno porte tem prazo em dobro, ou seja, 30 dias.



3. PETICIONAMENTO PERANTE A ANPD

Se a empresa não atender à solicitação no prazo previsto na lei ou regulamento, você pode peticionar perante a ANPD. A apresentação da reclamação é feita através de peticionamento eletrônico, disponível no site da ANPD. Importante ressaltar que para apresentar reclamação à ANPD, você precisa provar que entrou em contato com a empresa e sua solicitação não foi atendida, por isso é importante guardar os protocolos, e-mails, comprovantes de entrega, etc, como mencionado anteriormente.

6. COMO OS CONSUMIDORES PODEM EXERCER SEUS DIREITOS DE TITULARES DE DADOS



4. RECLAMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nas relações de consumo, o titular de dados também poderá exercer seus direitos perante os órgãos de defesa do consumidor. Então, se você apresentar uma solicitação em relação ao exercício de seus direitos de titular, e a empresa não atender no prazo estabelecido na LGPD, além de peticionar perante a ANPD, você também poderá apresentar reclamação aos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, por exemplo.



7. COMO AS EMPRESAS PODEM SE PREPARAR PARA ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES

Para garantir o cumprimento da LGPD, as empresas precisam se preparar para atender às solicitações dos titulares de dados.

A seguir, apresentamos algumas medidas que podem ser adotadas na sua empresa:



1. CONHEÇA OS SEUS DADOS

As empresas devem ter um mapeamento completo dos dados pessoais que coletam e armazenam, incluindo informações sobre a finalidade e a base legal para a coleta. É importante também identificar quais dados são sensíveis e requerem um tratamento mais rigoroso. Por exemplo: o tratamento de dados sensíveis, em algumas situações, precisam de consentimento específico e de forma destacada, portanto, se a empresa coleta esse tipo de dado deve estabelecer procedimentos para obter e arquivar esse consentimento específico.

7. COMO AS EMPRESAS PODEM SE PREPARAR PARA ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES



2. NOMEIE UM ENCARREGADO DE DADOS

A LGPD exige que as empresas nomeiem um encarregado de dados, responsável por garantir o cumprimento da lei e atender às solicitações dos titulares de dados. Esse encarregado deve ter conhecimento sobre a LGPD e ser capaz de orientar os demais funcionários da empresa. Importante: o encarregado pode ser um terceiro ou ainda uma empresa especializada que preste esse tipo de serviço.



3. TENHA UMA POLÍTICA DE PRIVACIDADE CLARA

Se faz necessária a elaboração de uma política de privacidade que informe claramente aos titulares de dados quais informações são coletadas, para que finalidade e com quem elas podem ser compartilhadas. Não esqueça de deixá-la facilmente disponível e acessível.

7. COMO AS EMPRESAS PODEM SE PREPARAR PARA ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES



4. TREINE SEUS COLABORADORES

É importante que os funcionários da empresa sejam treinados sobre a LGPD e os procedimentos internos estabelecidos para atender às solicitações dos titulares de dados. Qualquer funcionário que seja questionado, sobre o tratamento dos dados recebidos pela empresa, deve saber responder prontamente sobre os procedimentos internos adotados. Isso garantirá que as solicitações sejam tratadas de forma adequada e que os direitos dos titulares sejam respeitados.



5. TENHA PROCESSOS CLAROS PARA ATENDER SOLICITAÇÕES

Devem ser estabelecidos processos claros para receber, avaliar e responder a solicitações de titulares de dados. Esses procedimentos devem incluir prazos para resposta, formas de identificação do titular, medidas de segurança para evitar o acesso indevido aos dados pessoais, entre outras questões.

7. COMO AS EMPRESAS PODEM SE PREPARAR PARA ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES



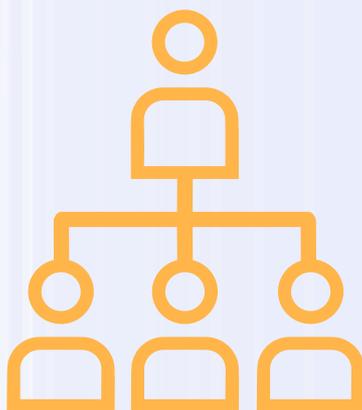
6. CRIE UM CANAL DE ATENDIMENTO

É necessário disponibilizar um canal de atendimento aos titulares de dados, para que possam fazer solicitações relacionadas aos seus dados pessoais. Esse canal deve ser de fácil acesso e estar disponível em diferentes canais, como por exemplo, telefone, e-mail e formulário online.



7. MANTENHA REGISTROS

Todos os registros das solicitações recebidas, sobre o tratamento de dados, e das medidas adotadas para atendê-las devem ser arquivadas e guardadas. Isso permitirá que a empresa possa demonstrar que está cumprindo com as disposições da LGPD e que está tratando os dados pessoais dos titulares de forma adequada.



8. CONSEQUÊNCIAS DE NÃO ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS TITULARES

A empresa que não atender à solicitação do titular estará infringindo a LGPD e poderá sofrer consequências negativas.

A seguir apresentamos algumas das consequências:

1. PREJUÍZO REPUTACIONAL

Atualmente os consumidores têm à disposição vários canais para fazer reclamações em relação às empresas que violam os seus direitos, e certamente se não tiverem suas solicitações em relação aos direitos de titular atendidos, irão utilizar os sites e redes sociais para reclamar. Na maioria das vezes as reclamações são feitas de forma pública, o que pode causar grande prejuízo para a reputação da empresa.

2. RESPONDER PROCESSO ADMINISTRATIVO NA ANPD

Se o titular não tiver sua solicitação atendida, poderá apresentar reclamação contra a empresa na ANPD. Recebida a reclamação, a ANPD poderá fazer fiscalização na empresa e instaurar processo administrativo para verificar se houve descumprimento da LGPD.



8. CONSEQUÊNCIAS DE NÃO ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS TITULARES

3. PENALIDADES PREVISTAS NA LGPD

Se o titular apresentar reclamação à ANPD e ficar demonstrado em processo administrativo o desrespeito aos direitos do titular, a empresa poderá sofrer penalidades previstas na LGPD: advertência, multa, multa diária, publicização da infração, bloqueio ou eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração, suspensão parcial do funcionamento do banco de dados, suspensão do tratamento dos dados a que se refere a infração, proibição parcial ou total do tratamento de dados.

4. AUDITORIA DA ANPD

Se o titular solicitar revisão de decisão automatizada e a empresa não puder atender a solicitação porque as informações revelariam segredo comercial ou industrial, a LGPD prevê que a ANPD poderá realizar auditoria para verificar aspectos discriminatórios no tratamento automatizado de dados pessoais.

5. PENALIDADES PREVISTAS NO CDC

No tratamento de dados pessoais nas relações de consumo, aplica-se a LGPD e o CDC. Sendo assim, se a empresa não atender aos direitos do titular, também estará sujeita às penalidades previstas no CDC, como multa, por exemplo.

8. CONSEQUÊNCIAS DE NÃO ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS TITULARES

6. PROCESSO JUDICIAL

A LGPD prevê que o titular de dados também poderá exercer em juízo a defesa de seus interesses e dos direitos. Sendo assim, se a empresa não atender às solicitações, o titular poderá ingressar com processo judicial contra a empresa.



9. CONSEQUÊNCIAS AOS TITULARES POR FORNECER DADOS PESSOAIS SEM SABER POR QUE E PARA QUEM

A LGPD determina que as empresas adotem medidas para garantir a segurança dos dados pessoais de seus clientes, mas, para que a proteção seja efetiva, o consumidor também precisa assumir o controle de seus dados pessoais.

Muitas vezes o consumidor, sem saber dos riscos, acaba compartilhando dados pessoais em sites, redes sociais, com empresas pouco confiáveis, ou até mesmo descartando documentos sem os devidos cuidados, e se estes dados pessoais caírem nas mãos de pessoas mal-intencionadas, poderão ser utilizados para aplicar golpes e fraudes.

Sendo assim, é importante que você, consumidor, saiba os riscos do compartilhamento indevido de seus dados pessoais e o que você pode fazer para se proteger.



10. RISCOS QUE VOCÊ CORRE POR NÃO TOMAR CUIDADO COM SEUS DADOS PESSOAIS

Se você compartilha seus dados pessoais em redes sociais, em sites desconhecidos ou com empresas que não se preocupam em manter a segurança de suas informações, cuidado. Se os seus dados forem parar em mãos erradas, você poderá ser exposto a riscos, como por exemplo:

- utilização de seus dados para abertura de conta bancária;
- utilização de seus dados para contratação de serviços como internet, TV, telefone, etc;
- utilização de seus dados para compra de produtos ou contratação de serviços;
- utilização de seus dados para solicitação de empréstimos;
- utilização de seus dados para aplicar golpes, como por exemplo, boleto falso, empréstimo consignado, etc



11. COMO VOCÊ PODE PROTEGER SEUS DADOS PESSOAIS

Os riscos por compartilhamento indevido de dados pessoais existem, mas você pode e deve tomar alguns cuidados para proteger seus dados.

Veja a seguir algumas formas de proteger seus dados pessoais e evitar ser vítima de golpes e fraudes:

OFFLINE

- Quando for descartar contas, boletos, notas fiscais, cartões ou qualquer documento que contenha dados pessoais, antes de jogar no lixo, rasgue ou queime, de forma que não seja possível identificar os dados.
- Quando for fazer cadastro ou pagamento em estabelecimentos físicos, mantenha seus documentos e cartões sob seu campo de visão, nunca permita que sejam levados para longe de você.
- Não preencha formulários, cadastros ou cupons se não souber a finalidade da coleta das informações e qual a empresa que irá fazer o tratamento desses dados pessoais.

11. COMO VOCÊ PODE PROTEGER SEUS DADOS PESSOAIS

ONLINE

- Não compartilhe ou publique dados pessoais nas redes sociais.
- Nunca forneça seus dados pessoais ou informações bancárias por telefone ou aplicativo de mensagem.
- Nunca envie fotos de seus documentos, cartões bancários ou selfie por aplicativo de mensagem.
- Não clique em links duvidosos recebidos por e-mail, redes sociais ou mensagem de texto.
- Não informe seus dados pessoais para sorteios e promoções, nem faça cadastro em empresas e sites que você não conhece
- Cuidado com os testes online. Eles podem parecer inofensivos mas muitas vezes podem ser “iscas” para ter acesso aos seus dados pessoais.
- Antes de fornecer qualquer dado pessoal na internet, leia a política de privacidade do site ou app. Neste documento a empresa explica como coleta e usa os seus dados.



11. COMO VOCÊ PODE PROTEGER SEUS DADOS PESSOAIS

ONLINE

- Antes de fornecer seus dados pessoais na internet, verifique se o site é verdadeiro. Alguns golpistas copiam sites de empresas renomadas para induzir os consumidores a erro e ter acesso a dados pessoais e informações bancárias. Geralmente os endereços de sites falsos são bem parecidos com os verdadeiros, então é preciso ficar atento.
- Sempre verifique se o endereço do site começa com “https” e se tem o símbolo do cadeado no início da barra do endereço, pois estes são sinais que o site possui certificações de segurança.
- Desconfie de ligações, mensagens ou e-mails informando que você ganhou um prêmio ou com propostas vantajosas. Não forneça seus dados pessoais.

Estas são apenas algumas dicas para manter a segurança de seus dados pessoais. Como todos os dias um novo golpe é criado, é importante que você se mantenha informado para saber como proteger seus dados pessoais e evitar ser mais uma vítima.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS E AGRADECIMENTOS

O objetivo deste material é conscientizar sobre a importância da LGPD e contribuir com a construção da cultura de privacidade e proteção de dados nas relações de consumo, informando da importância da adequação à lei por parte das empresas em geral e dos profissionais liberais e aos consumidores sobre quais são os seus direitos como titulares de dados e como podem exercê-los.

Esperamos que as informações aqui trazidas contribuam para estabelecer um ecossistema de proteção de dados pessoais mais seguro, tanto para os titulares de dados como para as empresas em geral.

Por fim, ressaltamos que este documento deve ser entendido como um guia de boas práticas, que poderá ser atualizado e aperfeiçoado sempre que necessário.

A Comissão de Direito Digital, Inovação, Privacidade e Proteção de Dados agradece à diretoria da OAB Bragança pela confiança depositada no trabalho desta Comissão, na pessoa do presidente Gustavo Hermenegildo de Oliveira Risi, assim como patrocínios e apoios, bem como a toda a Equipe de elaboração deste material, sem os quais não teria sido possível a criação desta Cartilha.

Carolina Poletti

Presidente da Comissão de Direito Digital, Inovação, Privacidade e Proteção de Dados da 16a. Subseção da OAB SP

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS E AGRADECIMENTOS

Coordenação e revisão de texto:

Patrícia Souza e Carolina Poletti

Presidente da Comissão de Direito Digital, Inovação, Privacidade e Proteção de Dados da 16a. Subseção OAB SP:

Carolina Poletti

Equipe de elaboração da cartilha:

Ana Paula Felipe

Carolina Poletti

Carlos Eduardo Silva de Gois

Erika Teixeira

Fabiana Suppioni

Patrícia Souza

Raquel Petroni de Faria

Renata Toledo Prescendo

Rodrigo de Oliveira Silva

Sandro Bonucci

Suze Ferreira Lopes

Contato: @comissaodireitodigitaloabbp

E-mail: com.direitodigitalbrag@gmail.com

Diagramação e capa

DaFlor Comunicação

Impressão dos cartazes de divulgação

Primeira Impressão Produção Gráfica

13. DIRETORIA



Gestão 2022/2024

Gustavo Hermenegildo de Oliveira Risi
Presidente

Raquel Petroni de Faria
Vice-Presidente

Henrique Foelkel Pignatari
Secretário Geral

Suze Ferreira Lopes
Secretária Geral-Adjunto

Izabel Cristina Ridolfi de Amorim
Diretora Tesoureira

Site: www.oabbraganca.org.br

E-mail: braganca.paulista@oabsp.org.br

Contato: @oabbraganca



14. REFERÊNCIAS

BRASIL, Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

GUIA ORIENTATIVO SOBRE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PARA AGENTES DE TRATAMENTO DE PEQUENO PORTE, Versão 1.0, ANPD.

GUIA ORIENTATIVO PARA DEFINIÇÃO DOS AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DO ENCARREGADO, Versão 2.0, ANPD.

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados. I - Maldonado, Viviane Nóbrega. II. Blum, Renato Opice. 2ª edição 2019. Revista dos Tribunais.

<https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/16153-cnmp-reconhece-relevancia-do-regulamento-de-aplicacao-das-sancoes-referentes-ao-descumprimento-da-lei-geral-de-protecao-de-dados#:~:text=O%20regulamento%20prev%C3%AA%20a%20aplica%C3%A7%C3%A3o,dos%20dados%20pessoais%20e%20proibi%C3%A7%C3%A3o> – Conselho Nacional do Ministério Público – 04/04/23 – 15h12

<https://pge.es.gov.br/dos-direitos-dos-titulares-de-dados-conferidos-pela-igpd#:~:text=Caso%20queira%2C%20o%20titular%20de,em%20desconformidade%E2%80%9D%20com%20a%20lei>. Em 03/04/23 – 10h38 – procuradoria geral do espírito Santo

<https://aiqon.com.br/blog/direitos-dos-titulares-dos-dados-como-lidar-com-as-equisicoes/#:~:text=Voc%C3%AA%20deve%20ser%20honesto%20e,indiv%3%ADduo%20que%20fez%20a%20requisi%C3%A7%C3%A3o>. Em 02/04/23 – 11h45

<https://www.migalhas.com.br/depeso/372077/por-que-atender-a-demanda-de-titulares-nao-e-simples-quanto-parece> - Migalhas – em 03/04/23 – 11h42 <https://www.gov.br/anpd>

<https://www.aurum.com.br/blog/igpd/#conceitos-da-lei-geral-de-protecao-de-dados>

<https://www.oracle.com/br/database/what-is-database/>

<http://www.fazenda.mg.gov.br/transparencia/igpd/LGPD-Agentes-de-Tratamento.pdf>

<https://anppd.org>

<https://www.tjsp.jus.br/LGPD/LGPD/ALGPD>

https://lgpd-brasil.info/capitulo_02/artigo_16

https://www.serasa.com.br/premium/blog/o-que-fazer-em-caso-de-fraude/?amp=&gclid=CjwKCAjwitShBhA6EiwAq3RqAwFBGQ8LrdQ7Z2pZDQkkjxd7DrQsUNZDg-1V7egOmnB2gdg785vCxoCW_kQAvD_BwE

<https://www.serasa.com.br/premium/blog/como-evitar-fraudes-na-internet-com-seus-dados/>

<https://www.serasa.com.br/premium/blog/7-formas-de-evitar-fraudes-com-o-seu-cpf/>

<https://blog.reclameaqui.com.br/dados-pessoais-na-internet-confira-4-dicas-e-evite-golpes/>

<https://blog.nubank.com.br/golpe-do-emprestimo-consignado-o-que-e/>

<https://getprivacy.com.br/mapeamento-de-dados-igpd/#:~:text=O%20mapeamento%20de%20dados%2C%20tamb%C3%A9m,que%20vai%20contra%20a%20legisla%C3%A7%C3%A3o>.



15. PATROCÍNIO E APOIO

PATROCÍNIO:



APOIO:



A força do empreendedor brasileiro.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
BRAGANÇA PAULISTA**

