

GUIA ACSP SOBRE:

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E O VAREJO



ASSOCIAÇÃO
COMERCIAL

São Paulo

SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO..... 3

ENTENDA A LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS 4

- O histórico da Lei..... 4
- Como ocorre a fiscalização da LGPD? 4
- Entenda se a sua empresa é: controladora, operadora ou encarregada de dados 5
- Bases legais da Lei Geral de Proteção de Dados.. 5

NA PRÁTICA: A LGPD E O VAREJO..... 7

- Checklist de atenção 7

DÚVIDAS FREQUENTES..... 9

BENEFÍCIOS PARA O EMPREENDEDOR QUE ESTÁ EM CONFORMIDADE COM A LGPD..... 10

- Conhecimento maior sobre seus clientes..... 10
- Construção maior sobre seus clientes..... 10
- Construção de uma experiência positiva..... 10

A ACSP E VOCÊ..... 11

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 **a coleta, armazenamento, processamento, tratamento e compartilhamento dos dados pessoais que as pessoas fornecem às empresas.**

A LGPD (como ficou conhecida a Lei Geral de Proteção de Dados) impõe regras e penalidades legais e, por isso, é fundamental destacar que **a lei é aplicável a toda e qualquer empresa que realize o tratamento de dados pessoais, ou seja, nome, CPF, endereço, email, entre outras informações de seus clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores.**

Neste ebook nós vamos resumir o que é a lei e explicar quais serão os impactos que ela trará ao setor do varejo, para que você compreenda como irá afetar seu dia a dia e quais medidas serão necessárias para se adequar à nova legislação.

Antes de começar, a gente indica que você acompanhe também o [Diário do Comércio](#), para ficar em dia sobre as novidades e atualizações a respeito do tema.

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 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.

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

COMO OCORRE A FISCALIZAÇÃO DA LGPD?

O órgão governamental responsável por articular as estratégias de fiscalização e punições a respeito da LGPD é a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): entidade que faz parte da Presidência da República e atua diretamente com a atuação relacionada a proteção de dados pessoais e da privacidade. Suas principais responsabilidades são:

- Conscientizar a respeito da necessidade de protegermos nossos dados
- Receber e filtrar as reclamações dos consumidores
- Fiscalizar possíveis práticas ilegais

É importante destacar que a ANPD está em processo de articulação e somente a partir dela entenderemos na prática os reflexos da LGPD no mercado*.

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

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](#).

ENTENDA A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

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

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais também estipula os agentes de tratamento de dados e suas funções nas organizações, ou seja:

- **CONTROLADORA DE DADOS:** toma as decisões em relação ao que vai ser feito com os dados pessoais que ela coleta.
- **OPERADORA DE DADOS:** realiza o tratamento dos dados em nome do controlador, de acordo com as demandas solicitadas.
- **ENCARREGADA DE DADOS:** faz a ponte entre os titulares de dados com a autoridade nacional (esta função poderá ou não ser exigida em conformidade com o porte da empresa e volume dos dados trabalhados por ela).

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 empresa entender juridicamente e determinar qual é ou quais são as bases legais mais apropriada para a sua atuação em relação a tratamento de dados. Conheça cada uma:

CONTRATOS

Os dados só podem ser processados para que seja cumprida uma obrigação prevista em contrato ou quando o tratamento de dados serve para a validação e início da vigência de um acordo entre as partes.



CONSENTIMENTO

É definido como uma declaração clara e inequívoca de uma pessoa que concorda com o uso dos seus dados para as finalidades propostas pela empresa.

ESTUDOS POR ÓRGÃOS DE PESQUISA

Dados pessoais podem ser tratados para fins de estudos de órgãos oficialmente credenciados como de pesquisa. Nesse caso, sempre que possível o dado deve ser anonimizado garantindo ao máximo a privacidade dos titulares.



EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Quando o tratamento de dados pessoais é resguardado pelo interesse público ou por necessidade de uma autoridade oficial exercendo o papel de controlador daquele dado.



LEGÍTIMO INTERESSE

É a mais flexível das bases legais (para que aconteça, deve ser comprovada por um teste de proporcionalidade, ponderando interesses da empresa e direitos do indivíduo).

ENTENDA A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

OBRIGAÇÃO LEGAL

Nesse caso, o tratamento de dados pessoais é justificado por exigências de outras leis. São os cenários onde uma empresa precisa utilizar ou armazenar dados pessoais para cumprir obrigações legais.

PROCESSOS JUDICIAIS

Dados pessoais ainda podem ser tratados para exercício de direito em ações judiciais.



PROTEÇÃO DA VIDA

É possível justificar o tratamento de dados pessoais quando o seu uso é de interesse vital seja do titular do dado ou ainda de outra pessoa.

PROTEÇÃO DE CRÉDITO

Para a aprovação de crédito, reduzindo os riscos da transação, é possível que dados pessoais sejam consultados avaliando o perfil de pagador.



TUTELA DA SAÚDE

Quando profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária precisam tratar dados pessoais.



NA PRÁTICA: A LGPD E O VAREJO

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

Os primeiros passos a serem checados a respeito dos dados armazenados são:

a. Identificar, entre as informações que a sua empresa gerencia, quais são dados pessoais (inclusive aqueles que exigem um tratamento ainda mais específico, como dados sensíveis, e sobre crianças e adolescentes).

b. Entender como e em qual momento essas informações foram coletadas por sua empresa (a pessoa repassou durante uma compra ou cadastro?) e em que meios estão disponibilizadas (físico ou digital).

c. Confirmar se a veracidade dos dados corresponde à atualidade (por exemplo, não houve mudanças nas informações que as pessoas repassaram, devido à passagem do tempo?). É fundamental manter seu banco de dados sempre atual!

d. Validar a permanência dos dados. 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.

CHECKLIST DE ATENÇÃO

A LGPD precisa da colaboração de todas as pessoas para que possa ser aplicada. Mas, para isso, é fundamental também que todos tenham conhecimento do processo e participem das ações. Alguns itens pedem atenção:

Antes de qualquer ação a partir dos dados,

tenha certeza do consentimento do titular e de que você tem mecanismos para comprová-lo

Para que os dados sejam tratados é preciso que o responsável por eles esteja de acordo com os possíveis destinos que suas informações podem ter. **Perguntar é necessário.** E o empresário deve fazer esse tratamento levando em conta princípios da LGPD (**finalidade, adequação, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, prevenção, não discriminação e responsabilização**).

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 em casos nos quais 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:

a. A atualização de plataformas de defesa para garantir máxima proteção aos dados coletados

NA PRÁTICA: A LGPD E O VAREJO

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.

b. Adesão à criptografia de dados, para manter a privacidade resguardada.

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.

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 padrões. Esta ação é necessária uma vez que todas as pessoas responsáveis por gestar uma base de dados precisarão:

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

Um exemplo é o risco de sofrer um vazamento de dados. Nesse caso, a ANPD 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:

- Deixar claro os reais motivos da coleta de determinados dados
 - Explicar como será o armazenamento e tratamento da empresa para com eles
 - Pontuar eventuais contatos e consequências a partir da coleta de dados

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.

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 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**”.*

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.



A ACSP E VOCÊ!

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.

E nós estamos ao lado dos empreendedores de São Paulo para auxiliá-los a se adaptar nesse processo. Continue acompanhando as novidades no nosso site e em nossas redes sociais.

acsp.com.br



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](#)





ASSOCIAÇÃO
COMERCIAL

São Paulo