

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.

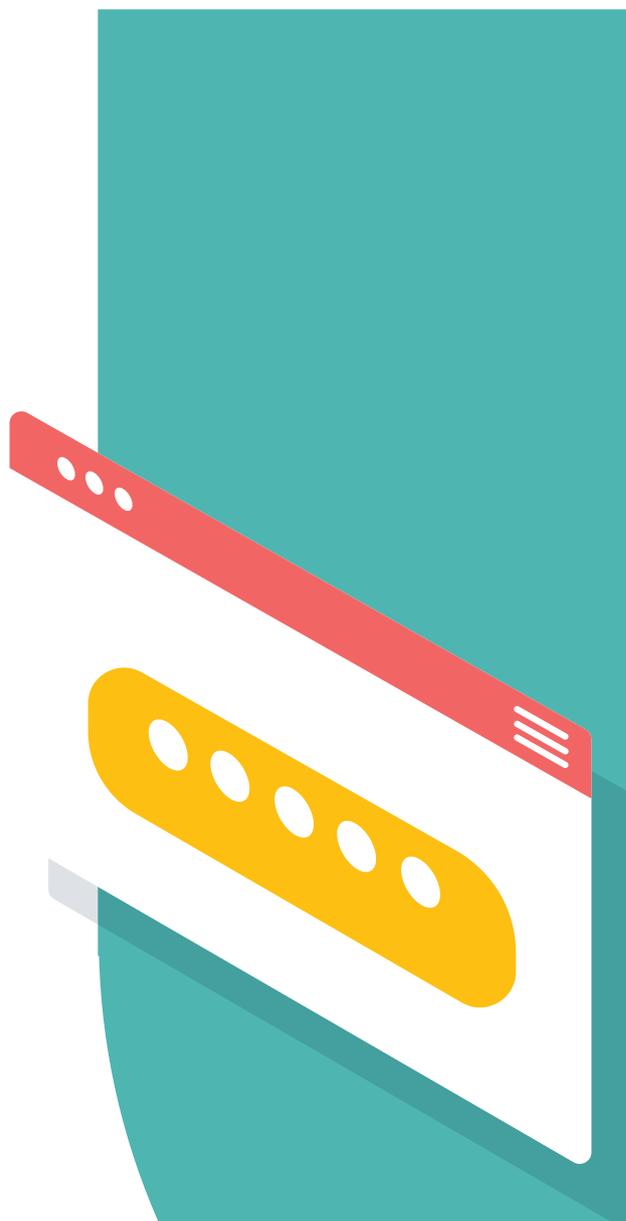
**CONSTRUÇÃO DE UMA EXPERIÊNCIA POSITIVA**

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](http://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