

ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

Quem é o titular de dados pessoais e quais são seus direitos?

O titular de dados é a pessoa natural (pessoa física) a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento. Conforme a LGPD, o titular tem os seguintes direitos:

1. Confirmação da existência de tratamento

O tratamento de dados é qualquer atividade relacionada a dados pessoais, como coleta, armazenamento, uso e classificação. O titular dos dados tem o direito de confirmar se uma empresa realiza o tratamento de seus dados pessoais. A resposta ao titular é simples, apenas afirmativa ou negativa, sem dar qualquer outro detalhe.

2. Acesso aos dados

Além de saber se a empresa trata seus dados pessoais, o titular também pode pedir acesso aos dados. Ou seja, é possível obter uma cópia dos dados pessoais que a empresa possui em seus arquivos.

3. Correção de dados

Correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados. É o caso, por exemplo, de uma atualização de endereço, número de telefone ou estado civil.

4. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados

Caso queira, o titular de dados também tem o direito de solicitar a anonimização (processo que torna um dado impossível de ser vinculado a um indivíduo), bloqueio ou eliminação de dados, apenas quando eles forem “desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade” com a lei. Por exemplo, se a empresa trata dados que não são necessários para alcançar a finalidade do tratamento ou se o tratamento não é enquadrado em nenhuma das bases legais previstas na lei.

A anonimização é um processo técnico complexo e que precisa de um acompanhamento do DPO e da área de Tecnologia da Informação. A partir desse processo, o dado deixa de identificar o titular requerente e, portanto, a LGPD não se aplica mais. Reforça-se, porém, que esse pedido

do titular deve ser embasado, explicando o porquê ele entende que o dado, a ser anonimizado, foi tratado de forma desnecessária, excessiva ou em desconformidade com a LGPD. A Hub procederá a uma investigação interna, junto com as áreas de privacidade e seu Comitê Interno, devendo concluir acerca da procedência ou não do pedido do titular. Diante da procedência, a Hub deve efetivamente anonimizar o dado em questão.

O bloqueio equivale a uma suspensão dos tratamentos. Desta forma, caso o titular solicite o bloqueio, os dados não poderão ser acessados enquanto essa suspensão durar. Durante esse tempo, a Hub deve entender qual a reclamação do titular e confirmar se ela procede ou não. Se for procedente, a Hub deve em definitivo cessar o tratamento impugnado. Se não for procedente, deve responder ao titular esclarecendo os motivos do desacordo e, portanto, indicando a legalidade, a necessidade e a não excessividade dos tratamentos. Aqui vale reforçar ao titular que, na hipótese de o bloqueio ser procedente, a eliminação não é automática, sendo um direito diferente, conforme abaixo explicitado.

A eliminação aqui é diferente daquela prevista no caso de consentimento. Da mesma forma que o bloqueio, o titular deve esclarecer os motivos pelos quais entende ser cabível a eliminação dos seus dados pessoais no sentido do tratamento feito pela Hub se dar de forma “desnecessária, excessiva ou em desconformidade com a LGPD”. A Hub realizará um procedimento interno para entender o cabimento da reclamação e, dependendo do resultado, procederá à eliminação definitiva ou à formulação de uma resposta com justificada da recusa.

Ressalta-se que, confirmar ao titular que o pedido dele estava certo, seja para anonimizar, bloquear ou eliminar, automaticamente impõe uma declaração de descumprimento da LGPD, que gera não só sanções administrativas por parte da ANPD, como de autoridades consumeristas, como também enseja a propositura de ações judiciais pelo titular em questão e por essas autoridades. Ou seja, para chegar a esse entendimento a Hub tem que tomar todas as precauções possíveis na investigação, solicitar opinião jurídica robusta e inclusive envolver a área de comunicação, diante do potencial dano reputacional.

5. Portabilidade dos dados

A LGPD prevê ainda que o titular de dados pode solicitar a portabilidade dos dados, ou seja, a transferência das suas informações pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto.

Esse direito, porém, carece ainda de regulamentação por parte da ANPD, em vista do seu caráter eminentemente técnico e da consequente dificuldade de operacionalizá-lo (duas empresas possuírem mecanismos equivalente de envio e de recebimento de vários dados). Até lá, ele não tem como ser atendido pela Hub, o que deve ser, de forma clara, respondido ao titular na hipótese de ser recebido um pedido nesse sentido antes da regulação final.

6. Eliminação dos dados tratados com consentimento

Se o titular dos dados consentiu com o tratamento, mas mudou de ideia e não quer mais que a empresa trate seus dados pessoais, ele pode solicitar a eliminação desses dados.

No entanto, há situações em que esse direito não pode ser exercido, como quando a empresa precisa conservar os dados para cumprir obrigação legal ou regulatória.

Fundamental ressaltar que a revogação do consentimento não gera automaticamente a eliminação dos dados. Ou seja, se o titular apenas solicitar a revogação do consentimento, esta eliminação não é necessária. De toda forma, é essencial deixar claro para o titular, na resposta à solicitação, que um pedido não vincula o outro.

7. Informações sobre o compartilhamento de dados

É direito do titular saber exatamente com quem o controlador está compartilhando seus dados. Isso inclui entidades públicas e privadas, que devem ser expressamente nomeadas, e não mencionadas apenas de forma genérica. Importante mencionar nessa resposta a finalidade de cada compartilhamento e se algum desses terceiros é uma entidade estrangeira, ou seja, se há transferência internacional de dados pessoais.

8. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento

A premissa do consentimento é que ele seja pedido e concedido de forma clara, transparente e totalmente livre. Para isso, o titular de dados tem o direito de ser informado sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento e de quais as consequências caso o consentimento seja negado. Por exemplo, um usuário é convidado a consentir ou não com o uso de cookies no site. Se o não consentimento for prejudicar a experiência de navegação ou impedir o acesso a algumas ferramentas, o usuário deve ser informado disso.

Esse direito deve ser instrumentalizado já anteriormente via Política de Privacidade e nos próprios termos de consentimento, que devem deixar clara a possibilidade de não consentir e as consequências. De toda forma, essa informação anterior em política e termo não pode prejudicar o direito do titular de solicitar, novamente, essa informação via o canal de exercício de direitos.

9. Revogação do consentimento

Qualquer consentimento dado para o tratamento de dados pessoais pode ser revogado, de forma gratuita e a qualquer tempo. Este é um direito do titular de dados, que pode fazer uma solicitação revogando o consentimento.

10. Oposição a tratamento realizado com fundamento em uma das bases legais que não seja o consentimento

Em caso de descumprimento da LGPD, o titular do dado pode se opor a esse tratamento. Esse direito é muito semelhante ao bloqueio, já tratado acima e impõe a criação de um procedimento de decisão por parte da Hub. Caso o resultado desse procedimento decisório interno da Hub seja pela procedência do pedido do titular, qualquer tratamento com os dados em questão deve ser interrompido e deve ser reforçado ao titular o seu direito de solicitar a eliminação dos dados. Esse direito aqui é bastante útil para a base legal do legítimo interesse, que possui uma série de nuances e que possibilita ao titular se opor a ela em razão de, por exemplo, não ter uma legítima expectativa desse tratamento.

11. Revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais

Diante de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem os interesses dos titulares desses dados, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade, os titulares correspondentes podem solicitar a revisão dessa decisão, seja por uma outra inteligência artificial ou por um humano.

O que significa “afetar os interesses dos titulares dos dados” é altamente subjetivo e, portanto, caberá aos titulares atribuir o significado particular deles e justificar o impacto nos seus interesses.

A revisão pode chegar à mesma conclusão anterior, mas, neste caso, é preciso já fornecer as informações **a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, que seria um outro direito conforme abaixo, mesmo que o titular não o tenha exercido.**

12. Fornecimento de informações a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada

O titular do dado, objeto da decisão automatizada, pode solicitar o fornecimento de informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.

13. Cópia eletrônica integral de seus dados pessoais quando o tratamento tiver origem no consentimento do titular ou em contrato

Quando o tratamento tiver origem no consentimento do titular ou em contrato (ainda que a base legal não seja a de execução de contrato), o titular poderá solicitar cópia eletrônica integral de seus dados pessoais, observados os segredos comercial e industrial, nos termos de regulamentação da ANPD, em formato que permita a sua utilização subsequente, inclusive em outras operações de tratamento. Ou seja, esse direito é uma mistura do direito de acesso com o direito de portabilidade: não deixa de ser uma cópia, mas ela precisa permitir a utilização subsequente por terceiros.

Atenciosamente,

HUB FINTECH

dpo@hubfintech.com