INSPER

PROGRAMA DE ENSINO

TATHIANA CONTE MADUREIRA VILLELA

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E A ATIVIDADE BANCÁRIA: BASE LEGAL DO INTERESSE LEGÍTIMO E SUA APLICAÇÃO.

SÃO PAULO

2019

TATHIANA CONTE MADUREIRA VILLELA

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E A ATIVIDADE BANCÁRIA: BASE LEGAL DO INTERESSE LEGÍTIMO E SUA APLICAÇÃO.

Trabalho de Conclusão de Curso. Objetivo: aprovação no curso de Pós-Graduação Lato Sensu de Direito Empresarial; INSPER.

Orientadora: Pamela Gabrielle Romeu Gomes Roque.

SÃO PAULO

2019

Vilela, Tathiana Conte Madureira.

Lei Geral de Proteção de Dados e a Atividade Bancária: Base Legal do Interesse Legítimo e sua Aplicação.

Tathiana Conte Madureira Vilela – São Paulo, 2019.

Trabalho de Conclusão de Curso – Insper 2019.

Orientadora: Pamela Gabrielle Romeu Gomes Roque.

1 – Direito Privado; 2 - Direito Bancário; 3 – Privacidade;

4 – Tratamento de dados; I – Título.

TATHIANA CONTE MADUREIRA VILLELA

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E A ATIVIDADE BANCÁRIA: BASE LEGAL DO INTERESSE LEGÍTIMO E SUA APLICAÇÃO.

Trabalho de Conclusão de Curso. Objetivo: aprovação no curso de Pós-Graduação Lato Sensu de Direito Empresarial; INSPER.

Orientadora: Pamela Gabrielle Romeu Gomes Roque.

DATA DA APROVAÇÃO: __/__/____

Banca Examinadora

_____

Nome:

Titulação:

Instituição:

_____

Nome:

Titulação:

Instituição:

_____

Nome:

Titulação:

Instituição:

RESUMO

Esse estudo visa apresentar os principais aspectos da Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) quando vista sob a ótica da atividade bancária e financeira. Traz uma breve introdução e contextualização da problemática e um breve histórico da legislação atinente ao tema de privacidade de dados pessoais e informações. Logo após aprofunda na descrição da atividade de tratamento de dados bancários e passa para a análise da base legal de tratamento de dados pessoais do Interesse Legítimo, prevista na LGPD. A metodologia utilizada foi a de estudo e pesquisa a doutrinas, textos de leis como a LGPD, Lei do Sigilo Bancário, Marco Civil da Internet, artigos e matérias jornalísticas sobre o tema. Espera-se com esse estudo trazer uma visão sobre o impacto que a atividade de tratamento de dados pessoais tem na atividade bancária, pontuando os aspectos gerais do Interesse Legítimo e como essa base legal deve ser aplicada na atividade mencionada, com o escopo de permitir a continuidade do processamento de determinadas informações do usuário bancário.

Palavras-chave: Bancário. Privacidade. Tratamento. Dados Pessoais. Interesse. Legítimo.

ABSTRACT

This study aims to present the main aspects of the Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") when applied in banking and financial activity. It brings a brief introduction and contextualization of the problematic and a brief history of the legislation concerning the subject of personal data and information privacy. Shortly thereafter, the bank's data processing activity is described further and it goes on to analyze the legal basis for processing personal data of Legitimate Interest, provided for in the LGPD. The methodology used was to study and research the doctrines, texts of Brazilian Laws such as the LGPD, Lei do Sigilo Bancário, Marco Civil da Internet and articles on the subject. It is expected that this study will provide an insight into the impact that the personal data processing activity has on banking activity, noting the general aspects of Legitimate Interest and how this legal basis should be applied in the aforementioned activity, with the scope of allowing continuity processing of certain banking user information.

Keywords: Banking. Privacy. Processing. Personal Data. Legitimate. Interest. LGPD.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO..... p. 8
2. BREVE HISTÓRICO..... p. 12
3. A ATIVIDADE DE ANALYTICS E OS SERVIÇOS BANCÁRIOS ..... p. 16
4. INTERESSE LEGÍTIMO EM FOCO ..... p. 20
5. CONCLUSÃO ..... p. 26
LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO ..... p. 28

1. INTRODUÇÃO

Para muitos seria mais fácil imaginar que empresas mundiais e líderes do mercado tecnológico, como Google, Amazon e Facebook, fossem as grandes consumidoras de volumes de dados. Afinal, seus serviços giram em torno de processamento de informações para tornar a experiência de seus clientes e usuários cada vez mais individualizada, assertiva e efetiva.

Pode-se dizer que elas foram as pioneiras, mas estão longe de serem as principais, ou mesmo, as únicas atualmente. E esse movimento talvez se deva à crescente demanda pela personalização de produtos e serviços. O mundo do consumo, digital ou não, tem avançado mais rápido quando combinado com o processamento de dados e estudos por Analytics, que é o mesmo que a interpretação de dados e informações, dispostos em um ambiente informatizado e que gera resultados que podem levar a decisões, sejam elas decorrentes de processos automatizados ou não.

Com isso, as grandes, médias e pequenas empresas dos mais variados ramos como saúde, varejo e financeiro, passaram a colocar um grande empenho no aprimoramento de suas tecnologias e inteligências de processamento de dados e informações, passando a conhecer melhor seus clientes, futuros clientes ou mesmo o cenário do mercado em que estão inseridos, simplesmente pelo estudo da vasta gama de informações disponíveis.

Por outro lado, a pessoa, o usuário, o consumidor ou o cliente dessas empresas, não sabem ao certo qual a destinação de seus dados, ou pelo menos não têm certeza da amplitude desse uso na prática.

Ainda que no Brasil, conforme será explanado mais adiante, já existisse algumas leis a respeito do tema, foi na última década, e talvez de forma mais acentuada nos últimos dois ou três anos, que o assunto de Dados Pessoais ganhou relevância no País. O usuário destes produtos e serviços, sejam eles públicos ou privados, preenche cadastros com informações pessoais, emite documentos em órgãos oficiais, compra bens e serviços, permite que seus hábitos de uso e comportamento como pessoa, consumidor, paciente, estudante, sejam capturados quando faz o uso de aplicativos e sites na internet,

entre tantos outros cenários, sem talvez entender o quão relevante seus dados são para si e para o mercado.

Este usuário, ao longo de um passado não tão distante, vem concedendo uma imensidão de informações que passaram, ao longo dos anos, a ter uma riqueza maior que muita ação em bolsa de valores. As empresas negociam entre elas as bases de dados que podem vir a mudar a destinação de seus negócios.

E neste cenário, esse estudo pretende focar na realidade do processamento de dados e informações dos grandes fornecedores de serviços financeiros inseridos no mercado nacional, os Bancos ou as Instituições Financeiras de grande porte que atuam no Brasil há décadas, e que enfrentaram as grandes mudanças da tecnologia, mas que avançaram da mesma forma que os gigantes da comunicação. Além disso, esse estudo científico visa trazer a centro o consumidor desse mercado, inserido em uma realidade muito diferente de alguns anos atrás, já que hoje esperam do serviço financeiro a mesma praticidade, agilidade e modernidade de outros serviços do mercado de consumo.

Atualmente os pagamentos e as movimentações financeiras requerem melhor usabilidade e um certo imediatismo. Afinal, esses quesitos se tornaram grandes pontos de relevância no que se refere ao estudo da concorrência no País. Percebe-se que pequenos gigantes como é o caso do NuBank, ganham cada dia mais clientes apenas pelo fato de serem considerados mais tecnológicos e por apresentarem soluções simples do ponto de vista de usabilidade, o que torna o seu consumidor, seu tipo de público mais digital, o centro de suas atenções. É chegado o tempo em que o volume de agências bancárias diminui para dar espaço aos serviços por meios remotos.

O mercado financeiro evoluiu para pagamentos feitos com a simples aproximação de um aparelho celular, sem o uso de cartões de crédito ou dinheiro em espécie. E a realidade é que um Banco, hoje, por meio da análise simples de uma movimentação financeira, é capaz de conhecer rapidamente o perfil daquele cliente.

Para o consumidor moderno essa é uma realidade bem presente, e pode ser considerada muito vantajosa, já que o trabalho bem feito com dados e informações pode beneficiar aquele que busca a personalização dos serviços e

produtos colocados à sua disposição. É o que traz a autora Laura Schertel Mendes em sua obra Privacidade, Proteção de Dados e Defesa do Consumidor[1]:

> *"Nesse sentido, o modelo flexível de economia apresenta uma tendência à "customização". Tal expressão, que constitui um anglicismo, denota a flexibilidade e a suscetibilidade desse modelo de produção de fornecer bens e serviços com uma variedade suficiente para criar e fidelizar diferentes segmentos de consumidores. Assim, a tendência é de se fornecerem cada vez mais complexos integrados de bens e serviços, voltados para a criação de nichos distintos de consumidores. "*

A realidade do Brasil no crescente trabalho com processamento de dados exigiu uma adequação legislativa, e seguindo os passos da União Europeia e de outros países, editou, em 14 de agosto de 2018, a Lei 13.709 que visa regular o tratamento de Dados Pessoais no País ("LGPD"). A Lei entrará em vigor em agosto de 2020, se aprovada a Medida Provisória 869 de 2018 ("MP 869")[2].

Voltando ao cenário financeiro, a problemática que se pretende abordar com esse estudo, está voltada para a necessidade de enquadrar o tratamento dos Dados Pessoais[3], que já estão, ou ainda estarão, em posse dos Bancos, em uma das previsões legais existentes na LGPD[4], sendo certo que pretende-se dar especial atenção ao inciso IX do artigo 7º da Lei[5], que versa sobre o Interesse Legítimo do Controlador no uso do Dado Pessoal.

---

[1] MENDES, Laura Schertel. Segurança da Informação, proteção de dados pessoais e confiança. São Paulo: InRevista de Direito do Consumidor, 2013, página 84.

[2] A Medida Provisória 869 de 27 de dezembro de 2018 altera a Lei 13079 de 2018 para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais e traz outras pequenas alterações, sendo uma delas a alteração da data em que a lei entrará em vigor, mudando de 14 de fevereiro de 2018 para 14 de agosto de 2018.

[3] A LGPD institui duas categorias de dados sendo elas: Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis. O Dado Pessoal, definido no artigo 5º, inciso I como "*informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável*" é o foco deste estudo.

[4] A LGPD traz em seu artigo 7º o rol taxativo da possibilidade de tratamento dos Dados Pessoais.

[5] O Artigo 7º, inciso IX traz expresso que o tratamento do dado pessoal poderá ser realizado "*quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais*".

Para as Instituições Financeiras os desafios na implantação da LGPD são muitos, mas é relevante destacar a necessária mudança de *mindset*[6] que deverá acontecer em todas as estruturas que trabalham com o processamento de dados, pois a Lei trouxe princípios como o da Necessidade[7] e o da Transparência[8] que não deverão mais ser entendidos como opcionais na atividade. As decisões automatizadas, utilizadas nas análises de crédito e também em modelos de prevenção à fraude, sofrerão ajustes e todo o uso que se dá do legado de informações adquiridas, não apenas na relação com os clientes já existentes, mas também nos contratos de fornecedores de dados existentes no mercado, deverão ser revistos, e conforme destacado a pouco, enquadrados nas possibilidades de tratamento que a Lei estipula.

Atrelado aos desafios mencionados, e trazendo novamente ao centro o consumidor do mercado financeiro, a proposta não é apenas a adequação operacional e legal, mas também encontrar uma forma de mostrar ao cliente bancário o valor que existe no tratamento de seus dados pessoais.

Esse estudo tem como proposta trazer conhecimento da realidade prática já existente nessas organizações e mostrar que a LGPD promete ser um marco regulatório no Direito moderno e na sociedade que está cada vez mais caminhando para um cenário digital em quase sua totalidade.

Dessa forma, o estudo passa por uma breve introdução histórica a respeito do tema, trazendo em seguida uma explanação sobre a atividade de Analytics bancária, para que seja possível ao leitor entender a real problematização do tema, e por fim, pretende-se trazer o tema sobre o uso do dado com base no Interesse Legítimo da Instituição Financeira, sendo esse o foco principal deste estudo.

---

[6] Mindset ou Mentalidade em Inglês. É a palavra utilizada no dia a dia de grandes organizações para determinar a forma de pensar de uma área ou equipe ou segmento.

[7] Previsto no art. 6º, III da Lei 13.709 de 2018, o princípio da Necessidade destaca que apenas devem ser utilizados os dados minimamente necessários para se obter o resultado pretendido.

[8] Previsto no art. 6º, III da Lei 13.709 de 2018, o princípio da Transparência destaca que os titulares dos dados têm o direito a ter informações exatas, claras e acessíveis sobre o tratamento de seus dados.

2. BREVE HISTÓRICO

O tema privacidade ou tratamento de dados pessoais não é assunto novo no Brasil. Diferente da União Europeia, principal precursora do texto legal da LGPD, o Brasil começou a criar uma educação referente a privacidade de dados pessoais em razão do surgimento de problemas decorrentes da digitalização ou ainda decorrentes de determinadas atividades que cresceram consideravelmente com o decorrer do tempo, como é o caso do uso da Internet como meio de comunicação, causando um impacto social e econômico consideráveis.

Vale começar destacando que a Privacidade é um direito fundamental previsto na Constituição Federal Brasileira de 1988 no artigo 5º, X[9], e muitas das decisões judiciais sobre o tema de privacidade usam esse artigo da Carta Magna para demandas dos mais diversos tipos. Um exemplo relacionado com o tema, é o julgamento do repetitivo realizado pelo Superior Tribunal de Justiça ("STJ") sobre o tema de "*credit scoring*"[10], ou mais precisamente, a atividade de tratamento de dados com escopo de gerar uma pontuação que será utilizada na atividade bancária ou de crédito para avaliar a possibilidade de liberação de um valor a um determinado cliente. Do Acórdão, que reconheceu legítima a atividade de geração de *score* e reforçou a ausência de necessidade de autorização prévia do consumidor para sua criação, destaca-se o seguinte:

> *"1) O sistema "credit scoring" é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito). 2) essa prática comercial é lícita, estando autorizada pelo art. 5º, IV, e pelo art. 7º, I, da Lei n.12.414/2011 (lei do cadastro positivo). 3) Na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de*

[9] Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
X - **são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas**, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.
[10] Julgamento do Recurso Especial 1457199/RS, tendo como relator o Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Decisão publicada em 17 de dezembro de 2014.

proteção do consumidor no sentido da ***tutela da privacidade*** *e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei nº 12.414/2011. " (Grifos nossos)*

Seguindo no contexto histórico legislativo, as Instituições Financeiras estão sujeitas, desde 2001, a uma lei específica no tratamento de dados de seus clientes, que versa sobre o dever de manter o sigilo das relações financeiras confiadas a cada uma das Instituições. A Lei Complementar 105 de 10 de janeiro de 2001, mais conhecida como a Lei do Sigilo Bancário, é a normativa principal sobre o tema de privacidade para os Bancos e demais empresas listadas em seu artigo 1º, e provocou ao longo destes dezoito anos mudanças consideráveis no que tange à segurança da informação ou segurança cibernética, como se costuma mencionar atualmente.

A Lei do Sigilo Bancário trouxe uma vantagem para os Bancos no cenário LGPD, já que a nova lei brasileira também traz em seu texto exigências quanto a quesitos de segurança mínimos, pontos estes que os Bancos já têm atendidos, não só em razão da mencionada lei complementar de 2001, mas também pelas regulamentações do Banco Central do Brasil, órgão regulador do setor, a respeito do tema.

A mais recente, a Resolução 4.658 de 26 de Abril de 2018, refere-se exclusivamente à atividade de tratamento ou processamento de dados e computação em Nuvem[11]. Essa regulação trouxe aos Bancos a necessidade da criação de uma Política de Segurança Cibernética específica, bem como, a obrigação de prever nos contratos que possuem como objeto esses serviços, desde que considerados relevantes, cláusulas padrão que visam a garantir a segurança dos dados bancários, bem como permitir uma maior visibilidade pelo Banco Central do Brasil a respeito do que é processado de informações em ambiente externo a cada um dos Bancos.

Por fim, e não menos importante no contexto histórico de legislação de proteção de dados, o Marco Civil da Internet[12] traz em seu artigo 7º e 8º direitos e garantias relativos à privacidade no ambiente digital

[11] Computação em Nuvem ou Cloud é uma forma de processamento em larga escala, utilizando servidores com alta capacidade de armazenamento e que podem estar hospedados em diversos locais do mundo, sendo utilizados de acordo com a demanda.
[12] Lei 12965 de 23 de abril de 2014.

Mais especificamente nos incisos VIII, IX e X do artigo 7º, está disposto:

> *"Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:*
> *VIII - **informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais**, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:*
> *a) justifiquem sua coleta;*
> *b) não sejam vedadas pela legislação; e*
> *c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;*
> *IX - **consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais**, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;*
> *X - **exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes**, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei. "*

O Marco Civil da Internet, como se pode observar do destaque acima, já trazia em seu texto princípios que seriam reforçados pela LGPD, uma forma de regular o uso do principal meio de comunicação atualmente existente, prevenindo a ocorrência de ilícitos.

A LGPD, por sua vez, nasceu do Projeto de Lei da Câmara dos Deputados nº 53 de 2018, que decorreu de outros projetos que permaneceram em discussão por cerca de dois anos no legislativo. O Projeto de Lei mencionado, foi aprovado em 14 agosto de 2018 com um forte apelo social e político de ser uma norma que iria regular os negócios já existentes, e também proteger o titular da informação. Até a data de apresentação deste estudo, 15 de abril de 2019, a Medida Provisória ("MP") nº 869 de 27 de dezembro de 2018 ainda não foi sancionada. A MP institui a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) e altera alguns trechos do texto inicial da LGPD, incluindo a data de entrada em vigor da Lei.

Espera-se que a LGPD seja uma norma com um viés protetivo, mas com escopo mais regulatório e diferente do que é o Código de Defesa do Consumidor, que é conhecido por trazer maior proteção a um dos lados da cadeia de consumo

e alto ônus obrigacional para a outra parte. A ideia é permitir que os negócios decorrentes do processamento de dados permaneçam em constante evolução, mas que passem a atender a princípios mínimos e, possam respeitar direitos do titular do dado, inclusive com a previsão de transferências internacionais asseguradas com entes de igual ou similar segurança. Quando a LGPD entrar em vigor, ao que tudo indica em 14 de Agosto de 2020, toda pessoa natural identificada ou identificável, conforme definição disposta no artigo 5º, inciso V, da lei, deverá ter seus dados pessoais respeitados e tratados de acordo com o previsto no texto legal.

3. A ATIVIDADE DE ANALYTICS E OS SERVIÇOS BANCÁRIOS

A atividade bancária evoluiu, acompanhando os movimentos de tecnologia ao longo da última década, o conceito de “digital” tomou lugar das longas filas em agências e trouxe à tona a forma online de serviços que antes eram primordialmente realizados na presença física dos prestadores de serviços dos Bancos.

Hoje, a prestação de um serviço bancário ou uma oferta de um produto financeiro decorre de um trabalho sistematizado de modelagem de crédito ou de política de risco (de crédito ou financeira), e que teve como base um estudo analítico de diversos dados e informações, possibilitando uma maior personificação e assertividade no desenrolar das atividades mencionadas.

Os dados ou informações possuem muitas definições, e são intangíveis, sendo difícil imaginar tudo que está composto dentro dessas palavras, mas como se vê no destaque abaixo, o dado em si, sozinho, nada agrega, não resulta em nada. O que vai fazer com que aquela informação tenha valor é o seu tratamento, ou seja, a análise do conjunto de dados e informações aplicada a situações concretas ou cenários que trarão a resposta, o modelo a ser aplicado para cada produto que se pretende ofertar.

Conforme mencionam os autores no livro “Introdução à Computação – Hardware, Software e Dados”[13]:

> *“Dados, que estão na base da hierarquia, são fruto de observações de objetos presentes no mundo. São valores que, por si sós, não oferecem base para o entendimento de um estado ou situação. Os dados em geral fazem parte de um conjunto. Um conjunto de dados não é um conjunto como definido pela teoria dos conjuntos, mas apenas uma coleção de objetos. Um mesmo objeto ou valor pode aparecer mais de uma vez em um conjunto de dados (...). Observe que, isoladamente, um dado não tem nenhum significado. Por tal motivo, os dados por si sós não fornecem base para qualquer ação. ”*

[13] CARVALHO, André C. P. L. F. de, Ana Carolina Lorena. Introdução à Computação: Hardware, Software e Dados. Rio de Janeiro: LTC, 2017, página 49.

Portanto, a atividade de trabalhar estes dados, realizada por equipes especializadas, ganha cada dia mais relevância. De certa forma, a especialização nesses ramos é que vai diferenciar o valor do dado. Isso quer dizer que diferentes Bancos podem ter o mesmo dado, mas o valor dele será extraído a partir do trabalho mais assertivo de análises que trarão à tona novas informações.

Esse trabalho já é comum no cenário financeiro, muitas vezes usando de técnicas computacionais conhecidas como Inteligência Artificial, "*que permitem desenvolver sistemas inteligentes capazes de extrair relacionamentos complexos e sofisticados a partir de conjuntos de dados, que muitas vezes representam conhecimento novo e útil*"[14]. Quanto mais dados, comportamentos, indícios e informações são agregados no modelo criado, mais ele "aprende", possibilitando tomada de decisões com antecedência e cada vez mais eficazes.

Do ponto de vista legal, com a entrada em vigor da LGPD, essa atividade acaba ganhando um destaque especial, pois da forma como ela é desenvolvida, sistêmica e tecnicamente falando, uma vez que o modelo aprende com aquele dado, ele não consegue perder este conhecimento, ou seja, a exclusão de um dado não vai anular o desenvolvimento já realizado.

A LGPD é considerada uma Lei de princípios mais generalistas, apesar de se tratar de uma norma aplicável a um tema bem definido, Dados Pessoais. Na prática as dúvidas serão muitas e a aplicação vai ser difícil e diferente para cada ramo do mercado de consumo e econômico, afinal, a tecnologia avançou muito antes que a nova lei pudesse ser imaginada, e muito já se construiu e está em pleno funcionamento.

A atividade bancária será especialmente afetada, pois além da necessária adequação à LGPD, existe uma questão consumerista muito intensa e tendenciosa na relação Banco e Cliente.

Os tribunais e órgãos de proteção ao consumidor estão abarrotados de demandas e reclamações relacionadas à atividade financeira, e a tendência é que a questão relacionada ao processamento de dados nesse ramo seja um novo gatilho de contestação por parte dos clientes do segmento.

---

[14] CARVALHO, André C. P. L. F. de, Ana Carolina Lorena. Introdução à Computação: Hardware, Software e Dados. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

Por isso o princípio da Transparência deveria ser o lema da atividade de agora em diante. Se antes não se contava ao cliente bancário o que era feito com os seus dados pessoais, agora essa não é mais uma opção, pois a Transparência passa a ser a forma de continuidade no uso das informações.

Isso é importante destacar pois, o trabalho realizado com dados é de suma relevância para a sociedade moderna, e mesmo sem perceber as pessoas são beneficiadas pela sua existência. Talvez seja até um viés psicológico, mas quando o aplicativo de filmes seleciona uma lista de preferências que um indivíduo gosta mais de assistir ou o aplicativo de compras online dá sugestões de novos produtos que possam ser de seu interesse, a tendência é que se veja mais valor ou se enxergue como algo positivo, do que quando é o Banco quem estuda muitas vezes os mesmos dados, mas dessa vez visando ofertar um Cartão de Crédito que possa trazer benefícios para este mesmo indivíduo que viaja comumente ao exterior, e poderia pagar suas passagens usando milhas ao invés de dinheiro.

Ou seja, o caminho não é impedir que o Banco realize o trabalho de estudo dos dados ou limitar ao máximo as informações que são acessadas pelos agentes financeiros para que acessem apenas o extremo necessário, mas o caminho é mostrar ao cliente que os seus direitos são garantidos ainda que no tratamento de seus dados financeiros, e que os princípios da Lei estão garantidos ainda que neste segmento.

É importante destacar também que os dados que os Bancos vão trabalhar não são necessariamente os dados capturados no ambiente digital ou remoto, mas também informações coletadas em meios físicos, ações realizadas pelo cliente nas suas interações com aquele Banco determinado. Um exemplo interessante é utilizar o dado de quantas vezes aquele cliente efetuou pagamentos ou transações em agências físicas, assim entendendo o quanto aquele indivíduo pode ser considerado com um perfil digital ou não, ou ainda, qual o tipo de serviço deve ser priorizado nesses locais.

Esse estudo analítico dos dados necessariamente gera a segregação, a discriminação, a diferenciação. E neste contexto esses termos são inerentes à atividade de Analytics, isso porque é exatamente o que se busca, diferenciar os clientes, individualizando os grupos e assim personificando cada vez mais o serviço prestado. Mas o mais relevante nisso tudo é que a discriminação deve

ser positiva e não pode possuir um caráter exclusivo, mas apenas de diferenciação de cenários.

Trazendo o colocado acima para a realidade em exemplos práticos, e ainda considerando que os Bancos possuem obrigações ligadas à concessão de crédito responsável decorrente do compromisso de Suitability[15], decorrendo em ações que devam evitar o superendividamento de seus clientes, o estudo dos dados pode ajudar a definir se um crédito deve ou não ser liberado a um determinado cliente levando em conta a propensão de adimplência no tempo. Se o Banco deste cliente não possuísse a visão de como está a situação creditícia dele, contando ainda com outras informações de comportamento, seria bem provável que ao invés de liberar um valor factível com a situação atual do indivíduo, ainda que inferior ao inicialmente solicitado, o Banco negasse a solicitação visando evitar o risco.

Portanto, a atividade de Analytics na atividade bancária é um item de suma importância, pois sem a possibilidade de exercê-la, os próprios clientes tenderiam a ser prejudicados pela diminuição do acesso aos serviços financeiros, com o consequente impacto negativo em suas atividades de consumo atinentes ao convívio em sociedade.

[15] Suitability é o termo utilizado para definir o processo em que o Banco realiza estudos e análises a fim de definir o melhor produto ou serviço para um cliente determinado. Está relacionado com o previsto na Resolução 4539 de 24 de novembro de 2016, que dispõe sobre a política de relacionamento com os clientes do sistema financeiro que deverá ser aplicada pelas Instituições Financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

4. INTERESSE LEGÍTIMO EM FOCO

A LGPD traz no rol do artigo 7º, taxativamente, as dez possibilidades de tratamento dos Dados Pessoais.

Com a divulgação do texto da lei, muito se fala sobre o Consentimento, e muitos o enxergam como única saída de tratamento dos Dados Pessoais. Quase que de forma inconsciente, indivíduos acabam entendendo o ato de consentir como um sinônimo de transparência, e essa influência de significado não é à toa. O Código de Defesa do Consumidor já trouxe uma ideia muito similar quando mencionou em seu artigo 43, §2º a necessidade da comunicação prévia ao titular da informação sobre a abertura de cadastros em seu nome. E em outros princípios deixa clara a tendência de entendimento de que o consumidor deve estar de acordo com o colocado a ele na prestação de um serviço ou na oferta de um produto, caso contrário, a situação pode ser considerada ilegítima ou até mesmo ilícita.

Mas a verdade é que a LGPD não foi criada para se tornar mais uma lei que protege o consumidor, ela tem a tendência, assim como se observa no cenário europeu, de ser considerada uma norma que regula um mercado todo, sem necessariamente pender para um dos lados.

Portanto, o Consentimento é mais uma forma de tratamento, e talvez a que será menos priorizada quando analisada dentro do contexto de uma atividade empresarial. Até porque algumas atividades dependem exclusivamente de dados e informações para existir, e considerando que o consentimento mencionado na LGPD pode ser revogado a qualquer tempo, é quase inimaginável que determinadas estruturas operacionais se sustentem com a possibilidade de retirada da autorização anteriormente concedida.

Isso não quer dizer que para algumas situações de tratamento o Consentimento não seja necessário ou mesmo a única possibilidade. Mas esse não é o foco desse estudo.

O Interesse Legítimo é uma das formas previstas no artigo 7º da LGPD de tratamento dos Dados Pessoais, e está presente igualmente como justificativa de tratamento no texto legal da GDPR[16]. O termo, assim como na lei europeia,

[16] GDPR ou General Data Protection Regulation é a lei geral de proteção de dados que entrou em vigor em 25 de maio de 2018 em todo território europeu.

não possui uma definição, o que acabou dando a ele uma fama de “aplicação mais flexível de tratamento”, mas não menos correta.

Essa foi a opinião emitida pelo Grupo de Trabalho do Artigo 29 ou Article 29, Data Protection Working Party[17] no documento Opinion 06/2014[18] que versa sobre o Interesse Legítimo do Controlador.

O autor do livro “Proteção de Dados Pessoais – A função e os limites do consentimento” Bruno Ricardo Bioni, destaca[19]:

> *“Como já adiantado, essa base legal ganhou ainda mais relevância diante da emergência de tecnologias e no contexto de uma economia baseada no uso intensivo de dados (subcapítulo 5.4). Tal como o consentimento no início do progresso geracional das leis de proteção de dados pessoais (subcapítulo 2.5), o legítimo interesse ganhou o status de uma nova ‘carta coringa regulatória’ para abraçar uma miríade de possíveis usos dos dados”*

Baseado no racional trazido no Capítulo anterior, principalmente no que se refere ao compromisso que o Banco possui de conceder o crédito de forma responsável e inteligente, e também baseado no já explanado acima, das dificuldades operacionais de expandir o Consentimento para toda e qualquer forma de tratamento de dados, é que o Interesse Legítimo se tornou a tendência de ser muito utilizado para a justificativa no tratamento dos dados pessoais nessa atividade.

Também diferente do que se pode imaginar, a justificativa com base neste conceito não é tão simples e nem tão abrangente. O artigo 10 da LGPD

---

[17] O Grupo de Trabalho do artigo 29º era um órgão consultivo constituído por um representante da autoridade de proteção de dados de cada Estado-Membro da União Europeia, da Autoridade Europeia para a Proteção de Dados e da Comissão Europeia. Em 25 de maio de 2018 foi substituído pelo Conselho Europeu para Proteção de Dados instituído pela GDPR. Esse grupo tinha como uma das atividades fornecer consultoria sobre temas relevantes da lei e fazer recomendações ao público sobre o tema de proteção de dados. (FONTE: https://en.wikipedia.org/wiki/Article_29_Data_Protection_Working_Party)

[18] Íntegra disponível em <https://ec.europa.eu/justice/article-29/press-material/public-consultation/notion-legitimate-interests/files/20141126_overview_relating_to_consultation_on_opinion_legitimate_interest_.pdf>

[19] BIONI, Bruno Ricardo. Proteção de Dados Pessoais: a função e os limites do consentimento. Página 249. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

limita o uso dessa hipótese de tratamento e destaca que apenas poderá ser aplicado quando:

> *"(...) para finalidades legítimas, consideradas a partir de situações concretas, que incluem, mas não se limitam a:*
>
> *I - **apoio** e promoção **de atividades do controlador**; e*
>
> *II - proteção, em relação ao titular, do exercício regular de seus direitos ou **prestação de serviços que o beneficiem, respeitadas as legítimas expectativas dele** e os direitos e liberdades fundamentais, nos termos desta Lei. " (Grifos nossos)*

Dessa forma, não basta o Controlador acreditar que possui o interesse em tratar o dado pessoal, esse interesse não só deve ser legítimo como deve estar alinhado à expectativa do titular da informação, quando da coleta daquele dado, e ser utilizado apenas em situações legítimas e que o beneficiem.

É por isso que o conceito desse tratamento deve remeter igualmente à necessidade de transparência, exatamente para que seja possível concluir pela licitude no uso dessa hipótese.

Nesse sentido, para que o Banco possa seguir utilizando os dados, sejam do legado de clientes, sejam de novos entrantes, deve se atentar ao que os estudiosos vêm chamando de Teste de Proporcionalidade.

Bruno Bioni[20] destaca que:

> *"O fio condutor é 'balancear' os direitos em jogo. De um lado, do titular dos dados e, de outro lado, de quem faz uso das suas informações. Tão importante quanto aferir se há um interesse legítimo é verificar se as legítimas expectativas e os direitos e liberdades fundamentais do cidadão serão respeitados.*
>
> *Ou seja, parte dos dois principais componentes dessa difícil equação são conceitos jurídicos indeterminados (legítimo interesse e legítima expectativa), o que a torna ainda mais complexa. Daí porque a importância em sistematizar um teste que oriente a sua solução e que seja documentado. "*

[20] BIONI, Bruno Ricardo. Proteção de Dados Pessoais: a função e os limites do consentimento. Página 252. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

O teste mencionado nada mais é do que perguntas chave que devem ser respondidas visando adequar o uso do dado a uma finalidade e uma expectativa do titular, legítimas. E a documentação dessas análises é que vai resguardar o Banco em uma eventual reclamação individual de um titular ou mesmo de possível atuação da Autoridade responsável ou de qualquer outro órgão.

É assim que o Interesse Legítimo é visto como lícito no contexto GDPR, por meio da realização deste teste de balanceamento já que na lei europeia, o limite colocado pelo artigo acima mencionado na lei brasileira, não existe expressamente.

Assim como o autor destacado acima, entende-se como fase mais relevante do teste o momento em que se faz o balanceamento entre os interesses do Controlador no tratamento do dado e as legítimas expectativas do titular, já que é um exercício difícil de se fazer pois, no cenário de processamento de informações nem tudo é óbvio ou nem tudo pode ser considerado como "esperado" para um determinado contexto. Logo, ainda que exista uma lógica de que um determinado dado pode ser tratado para uma finalidade também determinada, pois era esperado que isso acontecesse, o Controlador não vai conseguir escapar de relacionar isso a um necessário grau de transparência. Logo, no cenário LGPD a grande maioria das situações não serão mais tratadas na base da presunção.

Um dos desafios para os grandes Bancos está em como construir uma governança que fará com que as respostas a esses testes sejam dadas de forma organizada, centralizada nos interesses do titular e dos negócios, e célere a ponto de atender ao prazo da lei. Considerando as grandes estruturas dessas Instituições e o volume de informação que transita em seus sistemas, incluindo informações já adquiridas há anos, é de se imaginar que para que haja eficiência nessa análise, deva existir uma estrutura que suporte todo este contexto.

Essa governança corporativa deve ser multidisciplinar, até para que se tenha a visão completa do risco envolvido no uso do dado pessoal. Essa observação é importante, pois é muito fácil que se coloque o interesse econômico na frente do interesse do titular do dado ou mesmo do consumidor. Ou seja, essa governança deve ser capaz não apenas de fazer com que a Instituição Financeira se organize em todas as suas pontas para estar aderente

à LGPD, mas sim deve ter um papel de propiciar um ambiente em que os negócios possam se desenvolver com as cautelas necessárias, de forma sustentável.

Por isso, essa governança corporativa deve ser composta por profissionais das áreas de tecnologia e segurança cibernética e da informação, que detém o conhecimento técnico no processamento de informações, negócio e produtos que são as áreas diretamente envolvidas no desenvolvimento do projeto e possuem a visão cliente mais acentuada, áreas de controle como risco operacional e *compliance*, e áreas de suporte como é o caso do jurídico, que apesar de ser conhecido como uma área que tem um papel por vezes limitado à análise do escopo legal, detém uma responsabilidade bem mais ampla, pois tem a possibilidade de permitir que negócios se desenvolvam dentro do que a lei prevê, mas sem impor barreiras desnecessárias e que poderiam levar ao insucesso de muitas inovações.

Mas mesmo a estratégia de uma governança estruturada e da aplicação dos testes de proporcionalidade a todos os dados existentes dentro de uma terminada Instituição Financeira, pode não ser suficiente para quebrar a tese de que ainda prevalece a privacidade do indivíduo titular do dado.

Essa é uma discussão que talvez não tenha um ponto final, pois o conceito de privacidade e do que é suficiente para ultrapassá-la é bem discutível. Para uns, o Banco conhecer determinados comportamentos de compra, de vida social ou profissional no detalhe pode parecer agressivo e invasivo demais, já para outros pode soar mais natural, já que algumas informações, inclusive, são publicadas por esses próprios indivíduos diariamente em páginas na Internet.

E é nesse ponto em especial que a abordagem do Interesse Legítimo fica tão interessante, pois nem todo exercício para enquadramento deste dado em um Interesse Legítimo vai superar o motivo inicial para o qual aquele dado foi cedido pelo titular. A análise da fonte, da origem daquele dado pode ser um fator determinante ao analisar o conceito de privacidade em que o uso do dado por um Banco se tornará excessivo ou abusivo, ainda que muito bem fundamentado no balanceamento realizado.

> *"O desenvolvimento da informática colocou em crise o conceito de privacidade, e,* ***a partir dos anos 80, passamos a ter um novo conceito de privacidade que corresponde ao direito que toda pessoa tem de dispor com exclusividade sobre as próprias informações mesmo quando disponíveis em bancos de dados.***
> *Por obra do judiciário alemão, nasce o direito à autodeterminação da informação, ou seja, o poder de acesso e controle dos próprios dados pessoais e o direito de selecionar o que cada indivíduo quer expor de si mesmo aos outros através da manifestação do consentimento. Logo, o consentimento do interessado é o ponto de referência de todo o sistema de tutela da privacidade."*[21]*(Grifos nossos)*

Um ponto relevante a ser considerado pelos Bancos é que, ainda que o dado esteja disponível publicamente e exista a expectativa do titular de que aquela informação está aberta ao público em geral, o uso deste dado em um produto bancário pode sim ser considerado abusivo, e deve ser entendido com cautela.

Por isso, no desenvolvimento dos relatórios de proporcionalidade os Bancos devem usar da ética e da boa-fé além de apenas aplicar conceitos técnicos. Deverá ser constante a pergunta se o centro do trabalho segue sendo o cliente bancário e não apenas os interesses econômicos, deverá ser também constante as perguntas: esse dado é realmente necessário? Ou ainda que esteja publicado, é coerente o seu uso em uma relação bancária?

A depender da resposta a essas perguntas, um caminho pode acabar sendo inevitável: o do Consentimento, e é então que se volta ao início da explanação deste capítulo.

O Interesse Legítimo apenas será uma possibilidade concreta e robusta se o Consentimento, de fato, não for uma opção factível, e vice-versa. Se houver dúvida sobre a possibilidade do uso de um determinado dado pessoal, mesmo que acessível publicamente, para um determinado fim, o interesse pode não ser tão legítimo e o raciocínio utilizado deve ser revisto.

---

[21] PAESANI, Liliana Minardi. Direito e Internet: Liberdade de informação, privacidade e responsabilidade civil. 7ª edição. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2014, página 35.

5. CONCLUSÃO

Ao longo desses breves capítulos, a intenção deste estudo foi trazer uma visão sobre as oportunidades que a LGPD trouxe ao cenário bancário, possibilitando que o processamento de dados aconteça de forma segura, legítima e organizada.

Essa nova lei não deve ser encarada como uma mais uma forma de punição agressiva, mas sim como uma norma que traz um marco de mudança ao Direito Brasileiro e vem para reforçar um universo que já é predominante nas relações entre indivíduos e empresas, a relação digital. Um rol de direitos e obrigações que reflete em muito o *status* atual da sociedade moderna e o rumo que os negócios, sejam eles quais forem, estão seguindo. Uma norma que possibilita que os indivíduos escolham o serviço que mais lhe trouxer garantia de transparência, transparência essa que não necessariamente está ligada ao ato de autorizar, mas certamente está conectada ao conceito de informar de forma clara e objetiva.

Além disso, essa nova, ou não tão nova, forma que o Banco tem de se relacionar com o seu cliente, que é a preocupação em mostrar valor no serviço prestado, tende a trazer mais transparência para tudo que se constrói com base no processamento de dados pessoais, e também pela forma que se constrói, pois, o tratamento de informações é sempre o meio e não o fim. Este conceito de que o tratamento do dado pessoal de forma adequada, realizado de acordo com as expectativas daquele indivíduo pode ser muito vantajoso e trazer benefícios atrelados ao que cada um espera individualmente daquela atividade empresarial, tende a se transformar no conceito moderno de relacionamento entre indivíduos na economia mundial.

Isso quer dizer que cada vez mais o cliente, bancário ou não, só vai optar por consumir um determinado produto ou serviço se ele enxergar valor nisso. E essa postura está completamente relacionada ao alto volume de informações disponíveis atualmente sobre determinado assunto. A realidade do mundo do consumo mudou, e os Bancos devem acompanhar essa mudança de forma a mostrar que conhecer o seu cliente é sim muito vantajoso, e isso não tem nada a ver com o seu interesse econômico primariamente.

Durante o decorrer dessas páginas foi possível compreender que o tratamento de um dado pessoal após a implantação da LGPD não só será possível como também será reconhecido como legítimo se dentro dos princípios legais.

Além disso, esse estudo visou reforçar a importância da existência de uma governança corporativa robusta que sustente essa atividade tão necessária para os Bancos e demais empresas.

A verdade é que o sucesso dessa lei vai depender muito de como as empresas brasileiras vão se organizar para trabalhar a sua essência. E o caminho, como seu viu, não será pautado no Consentimento.

O Interesse Legítimo se torna uma opção muito relevante de tratamento do dado pessoal quando possibilita que as empresas façam um raciocínio lógico, jurídico e operacional em cima de um volume de dados que até então eram trabalhados de forma automática e impensada, ainda que com a devida segurança, respeitados os limites do sigilo e da privacidade.

Na maioria das vezes, em um passado não tão distante, o lema de qualquer empresa era analisar e processar o maior número de informações possíveis, sem antes considerar a finalidade, a necessidade e a real expectativa de seu titular. E é exatamente esse o exercício que a LGPD provoca a partir de agora.

Foi assim no cenário europeu nas últimas duas décadas, e deve ser assim nos próximos anos no Brasil, já que ainda que a entrada em vigor da lei esteja próxima, o seu conceito real será um aprendizado que pode levar anos para ser, na prática, compreendido por todas as esferas envolvidas.

> *"A coisa mais importante que precisamos saber sobre viver no século XXI é que somos animais 'hackeáveis'. Temos a tecnologia para decifrar o que você pensa, o que você quer, para antecipar escolhas humanas e manipular desejos humanos de formas jamais vistas. YUVAL NOAH HARARI"*[22]

[22] Yuval Noah Harari é professor israelense de História e autor dos livros 'Sapiens: uma breve história da humanidade', 'Homo Deus: uma breve história do amanhã' e '21 Lições para o Século 21'.

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Decreto nº 8.771 de 11 de maio de 2016. Regulamenta a Lei no 12.965, de 23 de abril de 2014, para tratar das hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego, indicar procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações, apontar medidas de transparência na requisição de dados cadastrais pela administração pública e estabelecer parâmetros para fiscalização e apuração de infrações. Brasília, DF, 2016.

BRASIL. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF, 1990.

BRASIL. Lei nº 12.414 de 09 de junho de 2011. Disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito. Brasília, DF, 2011.

BRASIL. Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF, 2014.

BRASIL. Lei nº 13.079 de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Brasília, DF, 2018.

BRASIL. Lei Complementar nº 105 de 10 de janeiro de 2001. Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências. Brasília, DF, 2001.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.348.532/SP (2012/0210805-4). Recorrente: HSBC BANK BRASIL S.A. - BANCO MÚLTIPLO. Recorrido: ANADEC – Associação Nacional de Defesa da Cidadania e do Consumidor. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, 30 de novembro de 2017.

BIONI, Bruno Ricardo. Autodeterminação informacional: paradigmas inconclusos entre a tutela dos direitos da personalidade, a regulação dos bancos

de dados eletrônicos e a arquitetura da internet. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2016.

BIONI, Ricardo Bruno. Proteção de Dados Pessoais – A função e os limites do consentimento. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

CARVALHO, André C. P. L. F. de, Ana Carolina Lorena. Introdução à Computação: Hardware, Software e Dados. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cintia Rosa Pereira de (coord.). Direito & Internet III: Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014). São Paulo: QuarterLatin, 2014.

DONEDA, Danilo. A proteção de dados pessoais como direito fundamental. Revista Espaço Jurídico, vol. 12. n. 2. Joaçaba: Unoesc, 2011.

DONEDA, Danilo. Da privacidade à proteção de dados pessoais. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

GONÇALVES, Andrey Felipe Lacerda; BERTOTTI, Monique; MUNIZ, Veryzon Campos. O direito fundamental à privacidade e à intimidade no cenário brasileiro na perspectiva de um direito à proteção de dados pessoais. Doutrinas Essenciais de Direito Constitucional, vol. 8/2015, p. 597 - 614, ago. de 2015.

LIMA, Caio Cesar Carvalho; MONTEIRO, Renato Leite. Panorama brasileiro sobre proteção de dados pessoais: discussão e análise comparada. AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento. Curitiba: v. 2, n. 1, p. 60-76, jan./jun. de 2013.

MACEDO JR., Ronaldo Porto. Contratos relacionais e defesa do consumidor. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.). Coleção doutrinas essenciais: direito do consumidor – proteção da confiança e práticas comerciais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MENDES, Laura Schertel. Segurança da Informação, proteção de dados pessoais e confiança. São Paulo: InRevista de Direito do Consumidor, 2013.

PAESANI, Liliana Minardi. Direito e Internet: Liberdade de informação, privacidade e responsabilidade civil. 7ª edição. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2014.

PINHEIRO, Patrícia Peck. Direito digital. 6ª edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2015.

PINHEIRO, Patrícia Peck. Proteção de Dados Pessoais – Comentários à Lei n. 13709/2018 LGPD. São Paulo: Editora Saraiva, 2019.

SALGARELLI, Kelly Cristina. Direito do Consumidor no Comércio Eletrônico: uma abordagem sobre confiança e boa-fé. Editora Ícone, 2017.