

# A PERSPECTIVA DO “IMPACTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS SOB A ÓTICA DE TRÊS RESPONSÁVEIS POR SUA IMPLEMENTAÇÃO, EM UMA EMPRESA DE *E-COMMERCE* NO VALE DO PARANHANA”<sup>1</sup>

Tauana Raquel da Rosa<sup>2</sup>  
Paulo Eduardo Rosselli Wunsch<sup>3</sup>

## RESUMO

Este artigo tem como tema a perspectiva do impacto da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) sob a ótica de três responsáveis por sua implementação em uma empresa de *e-commerce* no Vale do Paranhana. O objetivo principal do estudo é identificar e analisar os impactos que a referida Lei ocasionou na empresa que opera na plataforma de *e-commerce*, considerando as modificações e adequações internas bem como apresentar as formas de *compliance* para que a organização se adeque à legislação de proteção de dados. Como objetivos específicos, propõem-se conceituar a Lei Geral de Proteção de Dados, bem como *compliance* e sua finalidade na conduta da empresa, identificar estratégias de segurança aplicadas pela empresa diante das informações coletadas através do meio eletrônico e descrever as penalidades previstas pelo descumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados. Como metodologia, utilizou-se um estudo de caso, com abordagem qualitativa, de forma descritiva, por meio de pesquisa bibliográfica e exploratória. A partir da análise dos resultados obtidos, constatou-se que a Lei Geral de Proteção de Dados, trouxe mudanças significativas às empresas que trabalham com a coleta e tratamento de dados. Estas mudanças incluem, adotar medidas capazes de garantir a segurança dos dados pessoais dos usuários, a eliminação desses dados, cumprimento dos direitos dos titulares dos dados, fornecimento de informações claras e precisas sobre o tratamento realizado na empresa, entre outras adequações aos requisitos legais, e que a implementação de um programa de *compliance*, torna-se extremamente necessário para o cumprimento dessas adequações.

**Palavras-chave:** *Compliance*; Lei Geral de Proteção de Dados; Legislação; *E-commerce*.

## ABSTRACT

This article's theme is the perspective of the impact of the implementation of the General Law of Data Protection (LGPD) from the perspective of three people responsible for its implementation in an e-commerce company in Vale do Paranhana. The goal main objective of the study is to identify and analyze the impacts that the aforementioned Law caused in the company that operates on the e-commerce platform, considering the changes and internal adjustments as well as presenting forms of compliance so that the organization complies with data protection legislation.

---

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso. Data da submissão e aprovação: nov. 2023.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Pós Graduação das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat/RS. E-mail: tauanarosa@sou.faccat.br.

<sup>3</sup> Professor orientador das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat/RS. E-mail: paulowunsch@faccat.br.

As objectives specific, we propose to conceptualize the General Data Protection Law, as well as compliance and its purpose in the company's conduct, identify security applied by the company to the information collected through the electronic and describe the penalties provided for non-compliance with the General Law of Data Protection. As a methodology, a case study was used, with qualitative approach, in a descriptive way, through bibliographical research and exploratory. From the analysis of the results obtained, it was found that the General Law of Data Protection, brought significant changes to companies that work with data collection and processing. These changes include adopting measures capable of guaranteeing the security of users' personal data, the elimination of this data, compliance with the rights of data subjects, provision of clear and precise information about the treatment carried out in the company, among others adaptations to legal requirements, and that the implementation of a compliance, it becomes extremely necessary to comply with these adjustments.

**Keywords:** Compliance; General Law of Data Protection; Legislation; E- commerce.

## 1 INTRODUÇÃO

Diante do crescente avanço realizado na área da tecnologia e fácil acesso à informação e circulação de bens e serviços, a evolução do comércio representa um marco na história, transformando nossa forma de comunicação, estreitando nossas relações, influenciando nossa forma de consumo, e conseqüentemente gerando impacto direto na economia.

O comércio eletrônico modificou não somente a forma de circulação de produtos, mas trouxe consigo um grande potencial de ganho e redução de custos às empresas, abrindo novas possibilidades de negócios que antes eram impensáveis.

Toda a engenhosidade envolvida no desenvolvimento do mundo virtual, faz com que este se torne mais atrativo, através da comodidade na busca de produtos, acessos a plataformas de *streaming* de vídeo e música, bancos entre outras facilidades encontradas neste universo.

O crescente consumo através do comércio *on-line*, recentemente impulsionado pela pandemia da covid-19, onde lojas físicas tiveram que permanecer de portas fechadas, fez com que os inúmeros brasileiros passassem a realizar compras *on-line*, modalidade que proporciona aos consumidores facilidades na hora da compra, como métodos de pagamentos instantâneos, entregas rápidas, cupons de desconto e facilidades em parcelamento, dentre outras.

E com toda a circulação de dados pessoais de consumidores e coleta de informações, que são disponibilizados de forma demasiada na rede mundial de computadores, surge a necessidade da criação de uma lei que trate da proteção dessas informações.

No Brasil, em 14 de agosto de 2018 foi publicada a Lei nº 13.709, denominada Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a qual teve sua vigência efetiva a partir de 18/09/2020, exceto em relação às penalidades administrativas, que entraram em vigor somente a partir de 01/08/2021. A referida Lei possui a finalidade de regulamentar e controlar toda atividade de coleta, tratamento, armazenagem e descarte de informações que são realizadas por empresas públicas e privadas, no meio físico e digital com o objetivo de preservar a personalidade, privacidade e liberdade dos usuários.

Em decorrência das mudanças e adequações propostas pela Lei nº 13.709/2018, faz-se necessários em caráter obrigatório às empresas o ajuste de suas políticas internas, através de um programa de *compliance*, visando estabelecer e redefinir mecanismos e procedimentos que tornem o cumprimento da legislação por parte da cultura corporativa, a fim de minimizar as possibilidades de ocorrência de atos ilícitos, além da criação de ferramentas que identifiquem de forma mais célere possível à ocorrência, objetivando uma providência rápida, corretiva e assertiva.

E, em um universo corporativo e comercial extremamente competitivo, o mercado cada vez mais busca conectar-se com empresas que possuam processos transparentes, e como resultado, a LGPD se torna um pilar do *compliance*, justamente por este ser uma ferramenta de controle e cumprimento das leis que todas as organizações estão sujeitas, tornando-se um instrumento de controle de processos e sustentabilidade empresarial, e essa exigência de conformidade, é uma forma de manter o mercado competitivo e atualizado.

A elaboração deste trabalho é importante devido a atualidade, relevância do tema e sua aplicabilidade, visto que todas as empresas devem se adaptar às mudanças impostas pela legislação. Neste contexto, o presente trabalho fará uma abordagem descritiva, analisando a visão de cada pessoa envolvida no processo de adequação, conhecendo não somente a legislação, mas os processos internos e suas etapas, que demandam um esforço de todos os envolvidos, demonstrando compromisso com a Lei e a ética.

Diante do exposto, a questão de pesquisa que norteou o presente estudo foi: Qual o impacto da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados em uma empresa atuante na área de *e-commerce*, sob a ótica da diretora da área da empresa, a advogada e o gerente de tecnologia da informação (T.I.)?

Para responder ao problema de pesquisa, definiu-se como objetivo geral identificar e analisar os impactos e as alterações que a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados ocasionou na empresa, que opera na plataforma de *e-commerce*, considerando as modificações e adequações internas, bem como, apresentar as formas de *compliance*, para que a organização se adeque à legislação de proteção de dados.

Nos objetivos específicos, buscou-se conceituar a Lei Geral de Proteção de Dados, suas diretrizes e finalidades; conceituar *compliance* e sua finalidade na conduta da empresa; identificar estratégias de segurança aplicadas pela empresa diante das informações coletadas através do meio eletrônico e descrever as penalidades previstas pelo não cumprimento da LGPD.

No que tange a opção metodológica, o trabalho foi norteado por um estudo de caso, com abordagem qualitativa, de forma descritiva, através de pesquisa bibliográfica e exploratória.

Para o alcance dos objetivos propostos e concretização do trabalho, o presente artigo dividiu-se em cinco capítulos: (I) Introdução; (II) fundamentação teórica; (III) metodologia; (IV) análise dos dados; e (V) considerações finais.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo serão abordados os principais conceitos do referencial teórico, bem como os assuntos relacionados ao tema *e-commerce* e Lei Geral de Proteção de Dados, bem como *compliance*, onde inicialmente serão abordadas suas definições e características. O referencial teórico terá como base os materiais bibliográficos já publicados por outros autores, com o intuito de levar informação e conhecimento do tema ao leitor.

### **2.1 História do comércio e comércio eletrônico**

No início da civilização, as famílias viviam sob uma economia de subsistência em suas comunidades, ou seja, produziam apenas para o consumo próprio. Estes agrupamentos sociais não conheciam o comércio e as relações de troca dele decorrentes. Com o desenvolvimento, a economia de subsistência passou a ser insuficiente para o sustento dos indivíduos (FINKELSTEIN,2019).

Assim deu-se início ao sistema de trocas, que é considerada a primeira forma de comércio, e acontecia de forma local, ou seja, apenas as pessoas residentes em

determinada localidade poderiam realizar essas trocas. Dessa forma, cada família possuía uma determinada habilidade, umas pescavam, outras detinham habilidade na agricultura e assim por diante, como resultado essas famílias produziam mais do que consumiam e os produtos acabavam estragando, a partir daí apareceu a necessidade de troca, como resultado esse sistema permitia que as pessoas não sofressem mais com o desperdício de suas mercadorias e ainda obtivessem outras. As trocas ocorriam de forma direta e sem preços específicos, mas com o passar dos tempos os comércios se tornaram cada vez mais complexos, atravessando fronteiras, estendendo-se muito além das comunidades (NOGUEIRA, 2015).

Segundo Chiavenato (2014), como resultado dessas trocas o mundo atual se caracteriza por uma profunda interdependência comercial, e por intenso intercâmbio entre os grupos e sociedades, resultantes de uma economia global industrializada, altamente complexa e interdependente, onde as trocas de mercadorias e serviços são efetuadas de maneira constante e incessante, e a globalização fez com que a localização geográfica não fosse mais um limitador para que essas trocas ocorram, alcançando diversos países e continentes.

Nas últimas décadas, acompanhamos um progresso gigantesco das transações comerciais através de meios eletrônicos, e podemos perceber que a forma de transação eletrônica, nada mais é do que uma extensão do comércio convencional, porém de uma forma virtual.

De acordo com Garcez (2020), no final do século XX, com o início da rede mundial de computadores, juntamente com o alcance proporcionado pela internet, iniciou-se uma nova fase na relação de consumo, permitindo uma expansão comercial em todo o mundo. Dessa forma, iniciou-se o comércio eletrônico que pode ser compreendido com toda a atividade relacionada a compra e venda, seja ela de bens ou serviços, executado no universo virtual.

## **2.2 Definição de e-commerce**

O termo *e-commerce* é a abreviação em inglês de *eletronic commerce*, ou seja, em sua tradução para o português, significa “comércio eletrônico”, referindo-se a transações comerciais realizadas totalmente no meio *on-line* (SEBRAE, 2017).

O *e-commerce* surgiu como um fenômeno indiscutível no século XXI, de forma a revolucionar as transações comerciais em todo o mundo, oferecendo facilidades aos

usuários, possibilitando a aquisição de bens e serviços através de aplicativos, e plataformas de compras coletivas (BAGGIO, 2022).

De acordo com Bioni (2020), o comércio eletrônico tem proporcionado às empresas uma publicidade mais eficiente, visto que existem diversas ferramentas que possibilitam o rastreamento de navegação de seus usuários, tal como os *cookies*, que são arquivos de texto que armazenam e identificam dados dos usuários que visitaram determinados *websites*, onde a partir dele é possível armazenar informações como nome, endereço de e-mail, páginas visitadas, entre outros, e a partir deste registro de navegação é possível criar anúncios personalizados de acordo com o perfil do potencial consumidor. Assim, a publicidade que é realizada de forma on-line, está associada diretamente ao material de acesso e leitura do usuário, bem como a informação que o indivíduo está interessado, viabilizando e resultando em uma abordagem publicitária adequada e personalizada a cada indivíduo.

O modelo de comércio realizado no meio eletrônico, por sua praticidade e fácil acesso, evidencia grande predominância na atual sociedade. Contudo, essa forma de consumo e negociações via *e-commerce*, necessita de muita cautela tanto por parte dos consumidores como por parte das empresas, pois como oferece facilidade de acesso aos consumidores, também pode ser utilizada para a prática de violações aos direitos de seus usuários (SILVEIRA SOBRINHO, 2019).

### **2.3 Lei Geral de Proteção de Dados**

Com o surgimento de novas tecnologias e mecanismos que visam a constante coleta de dados e informações pessoais, gerados pelo uso massivo da internet, passou a existir uma crescente preocupação com a privacidade desses dados, pela possibilidade de indivíduos acessarem essas informações e exercerem um controle exacerbado sobre os dados. Sendo assim, em 2018 instituiu-se a Lei Geral de Proteção de Dados, que prevê sua aplicação, em toda e qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado.

De acordo com Guerra e Carloto (2021), a ideia central e o objetivo da LGPD são de proteção aos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, além de assegurar ao indivíduo transparência no tratamento de seus dados, que possuem um valor inestimável, sendo equiparados a diamantes e valendo mais que petróleo.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), foi instituída através da Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, que foi aprovada e alterada pela Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019, todavia ressalta-se que as sanções impostas pela LGPD somente entraram em vigor em agosto de 2021, conforme Lei nº 14.010/2020. A LGPD em seu art. 1º, estabelece que:

Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

A referida Lei dispõe sobre a regulação das atividades de tratamento de dados pessoais e de pessoas naturais, com a finalidade de garantia da proteção da liberdade, a privacidade, a inviolabilidade da intimidade e a transparência sobre a coleta e a utilização dos dados pessoais, que são realizados pelos setores públicos e privados, objetivando aos titulares o amplo poder de decisão sobre seus dados pessoais sensíveis, protegendo quanto ao uso inadequado e desautorizado.

Para melhor entendimento, em seu artigo 5º a Lei nº 13.709/2018 esclarece o conceito de dados sensíveis:

(...) II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

Diante da necessidade do fornecimento de dados pessoais para efetivação de transações no meio virtual, é imprescindível que seja assegurado ao usuário o direito à privacidade e segurança e ao não compartilhamento de seus dados.

## **2.4 Lei Geral de Proteção de Dados no Comércio Eletrônico**

Inicialmente, é importante destacar que a Lei Geral de Proteção de Dados não foi desenvolvida para dificultar a economia ou atrapalhar o empreendedor, seu interesse é de regulamentar o que já estava sob proteção legal de maneira esparsa, dando mais relevância ao tema, trazendo segurança e impactando organizações do setor público ou privado (HACKEROTT, 2022).

A importância do direito à privacidade gera inúmeras preocupações com o uso de dados privados e sensíveis, pois o consumidor é a parte mais vulnerável em uma relação de consumo, principalmente no universo da internet. Diante do crescimento do comércio eletrônico e do uso de redes sociais, a circulação de dados pessoais

passou a ser objeto de cobiça por parte de empresas que criam na coleta e na transferência de dados pessoais de usuários, um excelente negócio (BAGGIO, 2022).

Desse modo, verifica-se que a Lei Geral de Proteção de Dados impacta de forma direta e positiva nas empresas que empreendem através de *e-commerce*, visto que a todo momento recebem informações de dados pessoais e tornam-se visadas por empresas interessadas (FRAZÃO; TEPEDINO; OLIVA, 2020).

Na necessidade de proteção dos dados, as empresas que atuam em *e-commerce*, devem estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, em garantia de proteção dos usuários no tratamento das informações coletadas, observando a forma de tratamento dos dados sensíveis, atendendo os princípios da LGPD, bem com a adequação dos processos de governança corporativa, na promoção da adoção de programas de *compliance*. Assim, será possível evitar a aplicação das penalidades previstas as instituições que violem a Lei nº 13.709/2018, além de garantir o cumprimento da legislação (WILLRICH, 2020).

## **2.5 Compliance na Lei Geral de Proteção de Dados**

O *compliance* está cada vez mais presente no cotidiano de inúmeras empresas, e organizações que ainda não se renderam, terão que compreender sua relevância, pois não se trata de algo momentâneo, considerando que sua prática vem se tornando um diferencial competitivo, pois organizações que valorizam a ética, padrões, regras e integridade, cada vez mais terão a preferência e confiança do consumidor (HACKEROTT, 2022).

O termo *compliance* possui o significado de cumprir, satisfazer ou realizar uma ação imposta, ou seja, pode ser definido como um conjunto de ações com o objetivo de cumprimento rigoroso das regras e das leis a fim de garantir a conformidade da atuação empresarial, buscando a consonância com os princípios da empresa, alcançando a ética, moral, honestidade e transparência (GIOVANINI, 2019).

Desse modo, Frazão (2017), afirma que o *compliance* pode ser definido como um agrupamento de ações implementadas em ambientes corporativos, com a finalidade de garantir a conformidade da atuação empresarial com as leis vigentes, baseada em princípios que priorizam a transparência, a ética e a integridade de forma que venha a prevenir e eventual cometimento de infrações ou no caso de sua consumação, promover o retorno à regularidade junto a norma.

Assim, Quintanilha (2022), define que a relação entre a LGPD e *compliance* é mediada pelo entendimento do controle e transparência na cultura corporativa, visto que a LGPD permite que o titular dos dados tenha total controle do ciclo de vida de seus dados dentro da organização permitindo a ele entender o objetivo e a finalidade de determinado tratamento imposto.

Rangel (2022), define que em decorrência do crescente aumento do volume de dados no âmbito virtual, resultante das transações de consumo, dados representam muito mais do que informações às empresas, e nesse cenário em observância as leis de proteção de dados, torna-se substancial o respeito aos direitos dos consumidores, e como ferramenta de prevenção e violação de dados o *compliance* é um meio de prezar pela ética e segurança em relação aos dados dos consumidores no ambiente digital, além de ser um mecanismo eficaz e eficiente para cumprimento das disposições da LGPD.

É de suma importância ao *e-commerce* estar atento às informações determinadas pela LGPD, agir em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece normas em proteção e defesa do consumidor, o Decreto nº 7.962/2013, conhecido com Lei do *e-commerce*, que regulamenta e trata dos direitos do consumidor relacionado ao comércio eletrônico, sendo conhecido como uma extensão do CDC focada no universo digital, e o Decreto nº 10.271/2020, que também dispõe sobre a proteção dos consumidores nas operações de comércio eletrônico.

Nesse sentido, o *compliance* digital vai além da segurança dos dados no ambiente virtual, da elaboração de documentos internos como código de conduta, regulamento interno, políticas de privacidade, políticas de recursos humanos, de segurança da informação, entre outros específicos ajustados à realidade da organização (HACKEROTT, 2022).

Sendo assim, diante do exposto e conforme prevê a legislação de proteção de dados em seus artigos 50º e 51º respectivamente, intitulado de “Boas Práticas e Governança”, menciona que os controladores<sup>4</sup> e operadores<sup>5</sup> poderão elaborar normas de boas práticas e de governança que estabeleçam as condições e regimento de funcionamento da organização; as normas de segurança; os padrões técnicos; as

---

<sup>4</sup> “Art. 5 VI - controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.” (BRASIL, 2018).

<sup>5</sup> “Art. 5 VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. (BRASIL, 2018).

ações educativas; as obrigações distintas para os envolvidos no tratamento; os mecanismos internos para mitigação e supervisão de riscos, além de outras questões pertinentes ao tratamento de dados pessoais.

## **2.6 Principais modificações na manutenção de dados**

Nota-se, que a Lei Geral de Proteção de Dados resultou em grandes mudanças no ambiente cultural das organizações, que começaram a se preocupar com a política de privacidade dos dados, garantindo o tratamento adequado das informações coletadas, uma vez que a LGPD estabelece valores e padrões de ética e conduta, a fim de garantir segurança e responsabilidade por parte das empresas no processamento de dados (PONTES, FIGUÊIREDO NETO, 2020).

Dentre as principais mudanças que as empresas atuantes no comércio digital precisaram se adequar em relação aos seus processos internos, foi a realização de um mapeamento de dados, que se apresenta como o mais importante e complexo processo de adequação da LGPD, pois os dados devem receber um tratamento correto e mecanismos de proteção, mapeando onde esses dados se encontram garantindo sua segurança (DONDA, 2020).

Em continuidade ao mapeamento de dados, ainda deverá ser elaborado um plano de recuperação para caso aconteça algum acidente envolvendo os dados armazenados que estavam em posse da empresa.

De acordo com Donda (2020), a adoção da prática de gerenciamento de vulnerabilidade permite detectar e corrigir falhas através da análise de vulnerabilidades antes mesmo que possam ser exploradas por pessoas mal intencionadas, através de ataques de *hackers*, robôs e vazamento de dados, instituindo um plano de recuperação em caso de desastre para não afetar as operações comerciais e de segurança, o qual poderá resultar na interrupção do funcionamento do *e-commerce*, paralisando os negócios da empresa.

Por fim, uma das alterações previstas pela Lei 13.709/2018, conforme os moldes do art. 16, as empresas deverão gerenciar a eliminação dos dados após o término de seu tratamento, o qual dispõe que ao encerrar as atividades de processamento a empresa deverá excluí-los, sendo assegurada a conservação das informações para cumprimento de obrigações legais do controlador; estudo por órgãos de pesquisa; transferência a terceiro e uso exclusivo do controlador.

Considera-se concluído o tratamento de dados, nas hipóteses contidas no art. 15 da LGPD, ocorrido nas seguintes hipóteses: a) verificou-se que a finalidade foi alcançada, não sendo mais necessário o uso dos dados; b) fim do período de tratamento; c) revogação com consentimento do titular; d) determinação da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), por violação conforme disposto na Lei.

Sendo assim, conclui-se que a Lei Geral de Proteção de Dados causou mudanças no âmbito empresarial, em especial as empresas atuantes no comércio eletrônico. Contudo, é essencial que tais medidas sejam aplicadas para que haja segurança e garantia de um tratamento de dados seguro e transparente, além disso a empresa que se encontra em conformidade com a Lei, poderá evitar sanções previstas no descumprimento da norma.

## **2.7 Penalidades pelo descumprimento da legislação de proteção de dados**

Na inobservância da Lei Geral de Proteção de Dados, em relação às suas sanções previstas, tais punições somente serão aplicadas após instauração de procedimento administrativo, proporcionando a instituição o exercício da ampla defesa, de modo gradativo, isolado ou cumulativo, sendo observadas as peculiaridades de cada caso, de acordo com o disposto no artigo 52, § 1º da LGPD.

Em seu § 1º, do art. 52 a LGPD, ao tratar da aplicação das sanções administrativas aos agentes de tratamento de dados (controladores e operadores), a Lei prevê expressamente a adoção de práticas de *compliance*, que podem ensejar uma diminuição na multa aplicada no caso de uma eventual sanção por parte da ANPD<sup>6</sup>. São eles: a gravidade e a natureza das infrações; a boa-fé do infrator; a vantagem auferida ou pretendida pelo infringente; a condição econômica do infrator; a reincidência; o grau do dano causado; a cooperação por parte do infrator; a demonstração da adoção de mecanismos internos capazes de minimizar o dano; a adoção de políticas e boas práticas; adoção de medidas corretivas e proporcionalidade entre a gravidade e a falta de intensidade na sanção.

Vilela (2021), aponta que existem duas formas de penalidades que estão dispostas na Lei 13.709/2018, a responsabilidade administrativa e a responsabilidade

---

<sup>6</sup> ANPD: Autoridade de Proteção de Dados, é uma autarquia de natureza especial, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsável por zelar pela proteção de dados pessoais e por regulamentar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD no Brasil.

civil, na segunda hipótese serão promovidas o ressarcimento por danos causados, através do poder judiciário.

As penalidades administrativas previstas na LGPD, conforme art. 52 são:

- I) Advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;
- II) multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração;
- III) multa diária, observado o limite total a que se refere o inciso II;
- IV) publicização da infração após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência;
- V) bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração até a sua regularização;
- VI) eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração;
- VII) suspensão parcial do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período, até a regularização da atividade de tratamento pelo controlador;
- VIII) suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período;
- IX) proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados.

Dessa forma, conforme disposto no artigo 42 da LGPD, cabe ao controlador e ao operador no exercício de suas atribuições de tratamento de dados, reparar o prejuízo material, moral, individual ou coletivo que causar ao titular dos dados pelo descumprimento da legislação, cabendo a ele responder de forma solidária, os agentes envolvidos que resultou no dano.

O tratamento de dados será considerado irregular, quando do descumprimento e observação da legislação ou quando este não fornecer a segurança que o titular espera do estabelecimento, conforme prevê o art. 44 da LGPD.

Diante do exposto, as penalidades estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados, objetivam as empresas a estarem em *compliance* com a legislação e a realização das medidas previstas por ela. À medida que a organização estiver de acordo com a legislação, poderá reduzir e evitar a aplicações das punições previstas, bem como a valorização de sua reputação e garantia de confiança de seus consumidores, proporcionando maiores oportunidades e credibilidade no mercado, em especial no *e-commerce*, que possui fluxo imenso e clientes e informações (MACIEL, 2019).

## 2.8 Estudo Precedentes

Adequar-se e estar em conformidade com a legislação torna-se uma prática cada vez mais necessária dentro das organizações, seja para cumprimento de regulamentações legais e normativas, seja para assegurar ética e transparência dos negócios. No entanto, a implementação de medidas de *compliance* e adequação a Lei Geral de Proteção de Dados pode trazer diversas dificuldades e desafios às empresas.

Diante disso, nessa seção apresentam-se estudos precedentes que contribuem com os objetivos propostos, porém distintos do objetivo proposto neste artigo.

Com o objetivo de compreender e analisar os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados no comércio eletrônico, Trindade (2022), realizou um estudo onde identificou que há diversas adequações que as empresas deverão de enfrentar para adaptar-se as modificações previstas pela legislação, tais alterações vão desde a criação de políticas de privacidade até a adoção de mecanismos de governança e *compliance*.

Em 2022, Ferreira desenvolveu um estudo com o objetivo de analisar os impactos que a Lei Geral de Proteção de Dados trouxe para a prática do comércio eletrônico, baseado no constante avanço da área da tecnologia e consumo dos usuários através do meio eletrônico, onde a LGPD desempenhou um papel importante de regulação da atividade de coleta e tratamento de dados, com o propósito de garantir maior proteção aos usuários no ambiente virtual.

### **3 METODOLOGIA**

O presente estudo objetivou analisar, através de pesquisa o impacto da Lei Geral de Proteção de Dados, sob o ponto de vista de uma diretora da área de *e-commerce*, uma advogada e um gerente da área de tecnologia da informação, utilizando procedimentos metodológicos para alcançar o objetivo proposto.

Neste contexto, Gil (2019), define que a pesquisa se trata de um procedimento racional e sistemático com a finalidade de responder os problemas que foram propostos e aplica-se quando a informação não se apresenta de forma suficiente e satisfatória em resposta ao problema inicial, envolvendo várias fases desde a correta formulação do problema até alcançar um resultado satisfatório.

O método adotado para o presente trabalho foi o estudo de caso, realizado através de pesquisas bibliográficas, exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa, onde foi realizada uma entrevista pela pesquisadora com a diretora da área

de *e-commerce*, a advogada e o gerente da tecnologia da informação, pessoas que estão diretamente envolvidas no processo de adaptação e conformidade com a legislação.

### **3.1 Quanto aos objetivos**

Com a finalidade de alcançar os objetivos iniciais propostos neste trabalho, realizou-se uma pesquisa exploratória e descritiva.

Conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 51), a pesquisa exploratória “tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar”, envolvendo em seu processo o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que já tiveram contato com o problema e análise de exemplos que estimulem a compreensão dos objetivos, como resultado de um planejamento flexível, o qual é permitido através deste método de pesquisa.

De acordo com Leão (2019, p. 14), a pesquisa descritiva “tem como objetivo primordial a descrição dos fatos tal qual eles se encontram e também descobrir e observar os fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los, analisá-los e interpretá-los, sem que o pesquisador lhes faça alguma interferência”. Sendo assim, o pesquisador não realiza nenhum procedimento que possa resultar em alteração, apenas estuda os fenômenos apresentados.

### **3.2 Quanto à forma de abordagem**

Quanto à abordagem adotada no presente trabalho, optou-se pelo método qualitativo. Segundo Brasileiro (2021, p. 83), a abordagem qualitativa “se ocupa da interpretação dos fenômenos e da atribuição de significados no decorrer da pesquisa”, e este tipo de abordagem trabalha, basicamente, com dois tipos de coleta de dados: os verbais, coletados através de entrevistas e os visuais, coletados mediante experimentos, observações e documentos, com o objetivo de encontrar solução para o problema proposto.

### **3.3 Quanto aos procedimentos técnicos**

A pesquisa bibliográfica e o estudo de caso foram os procedimentos técnicos empregados no decorrer deste trabalho, onde livros e artigos foram usados para descrever o referencial teórico.

De acordo com Marconi e Lakatos (2019, p. 57), “a pesquisa bibliográfica abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo. (...) Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto”, que servirão de apoio para desenvolvimento do trabalho.

O estudo de caso, segundo Gerring (2019), trata-se de um estudo intensivo de um caso singular, onde o pesquisador está altamente focado despendendo um tempo considerável para análise, explorando e descrevendo fenômenos inseridos em seu próprio contexto que objetiva explicar e produzir conhecimento amplo e detalhado sobre determinado assunto.

### **3.4 Quanto à amostra**

Quando se deseja coletar informações para geração de informação através de pessoas, verifica-se que, na maioria das vezes, torna-se impossível por se tratar de um número volumoso de pessoas ou grupos, por isso delimita-se uma amostra para investigação.

A amostra, segundo Leão (2019), é uma parcela de determinada população que representa o todo, sobre um assunto que se deseja conhecer, sendo uma representação de todo o subconjunto do universo explorado, essa forma de estudo proporciona maior facilidade em trabalhar com os dados, onde a seleção está realmente submetida à investigação e selecionada de acordo com determinados critérios que possam garantir que essa representação está de forma adequada ao objetivo.

A amostra da pesquisa envolveu três pessoas, que estão diretamente envolvidas com a área de *e-commerce* da empresa, são eles: a diretora da área de *e-commerce*, a advogada, envolvido na adequação das conformidades propostas pela lei, e o gerente de tecnologia da informação.

### **3.5 Quanto ao método de pesquisa**

O método de pesquisa aplicado neste trabalho foi a entrevista, que de acordo com Marconi e Lakatos (2017), a entrevista consiste no encontro entre duas pessoas, onde uma delas através da conversação e questionamento obtenha informações de determinado assunto, onde o objetivo principal é a obtenção de esclarecimentos do entrevistado, sobre determinado assunto ou problema.

No presente trabalho aplicou-se uma entrevista estruturada direcionada aos interessados por parte da pesquisadora, conforme já citados anteriormente, com o objetivo de obter as respostas pertinentes ao problema do presente estudo.

A entrevista estrutura, ainda de acordo com Marconi e Lakatos (2017), o entrevistador utiliza de um roteiro já estabelecido, com perguntas previamente determinadas, de acordo com seu interesse. O objetivo deste tipo de entrevista foi obter respostas às mesmas perguntas, permitindo que essas sejam comparadas com o mesmo conjunto de perguntas.

A partir das informações obtidas mediante as entrevistas, foi possível captar e analisar a opinião dos entrevistados, onde serão transcritos pela própria pesquisadora, de forma qualitativa, buscando sintetizar no resultado da pesquisa e ao final identificar os impactos que a Lei Geral de Proteção de Dados ocasionou à empresa e se esta está em conformidade com as alterações previstas, além de conhecer às modificações que ocorreram para que a empresa se adequasse os procedimentos de proteção e segurança de dados de seus clientes.

#### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Conforme afirma Gil (2019), a análise e interpretação das informações coletadas são procedimentos completamente relacionados, uma vez que tratam de fornecer respostas ao problema de pesquisa, chegando-se à uma conclusão.

Conforme abordado na metodologia, a pesquisa foi realizada com base em entrevistas, composta por 12 (doze) perguntas abertas e efetuadas à diretora de *e-commerce* da empresa, a advogada e o responsável pela área de tecnologia da informação (T.I.), onde nessa seção apresenta-se o desenvolvimento da análise através das respostas obtidas.

**Questão 1: Em relação ao *compliance* digital e a necessidade da empresa atentar-se à segurança da informação e a gestão de riscos, o que a empresa tem feito para estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados?**

QUESTÃO 1	RESPOSTA
DIRETORA E-COMMERCE	A empresa faz estudos constantes e levantamento de processos, a fim de mitigar os riscos e avaliar as alterações internas a serem realizadas, bem como seu impacto para adequação a legislação e proteção de dados.

<b>ADVOGADA</b>	Todos os sistemas, bem como, serviços ofertados por terceiros, são analisados e devem estar dentro das conformidades da LGPD. Fizemos uma avaliação através do setor jurídico em parceria com responsáveis pelo departamento de tecnologia da empresa no intuito de verificar nossa aderência ao cumprimento da lei.
<b>RESPONSÁVEL T.I.</b>	Foi desenvolvido um relatório de impacto da LGPD que destacou os riscos por área de negócio, entretanto, devido à falta de recursos na previsão orçamentária, não foi executado nenhuma ação de investimento para mitigar os riscos, mas a empresa busca agir em conformidade com a legislação de acordo os recursos disponíveis.

**Análise das respostas:** É possível perceber, diante das respostas da diretora de *e-commerce* e da advogada, que a empresa se preocupa em garantir e atuar de forma ética, agindo em conformidade com as leis, buscando, através de um conjunto de medidas analisadas e adotadas internamente, proteger a integridade dos dados e a confiança de clientes e parceiros em seu ambiente de negócios, colaborando para o desenvolvimento de um contexto organizacional eficiente e seguro. Porém, avaliando a resposta do responsável pela tecnologia da informação, o mesmo afirma que foi desenvolvido um relatório de impacto referente a Lei, mas, devido à falta de previsão orçamentária, não houve nenhum investimento com a finalidade de garantir maior segurança dos dados coletados de seus usuários, ou seja, o que está ao alcance no âmbito do trabalho está sendo feito, com os recursos existentes, mas por questões orçamentárias, ainda faltam investimentos para que a LGPD seja plenamente implantada.

**Questão 2: A empresa possui um manual de boas práticas e governança corporativa? Se sim, neste manual foi elaborado alguma matriz de risco, mapeando os pontos fortes e fracos e de cuidados projetados/apontados?**

<b>QUESTÃO 2</b>	<b>RESPOSTA</b>
<b>DIRETORA E-COMMERCE</b>	Existe um manual de boas práticas e governança, mas não conta com matriz de risco.
<b>ADVOGADA</b>	O manual está em construção, existem processos desenhados em separado, mas não conta com matriz de risco.
<b>RESPONSÁVEL T.I.</b>	Sim, existe um manual de boas práticas, mas não foi utilizado matriz de risco, apenas boas práticas com base na LGPD.

**Análise das respostas:** De acordo com as respostas, a empresa possui um manual de boas práticas e governança, porém entende-se que este manual possui lacunas que ainda estão em análise, além de não haver um estudo de matriz de risco, ou seja, o manual existente, atualmente não contempla uma matriz de risco que mapeie os pontos fortes e fracos e de cuidados que a organização possui em relação a LGPD.

**Questão 3: Onde são armazenados os dados coletados através do e-commerce?**

QUESTÃO 3	RESPOSTA
<b>DIRETORA E-COMMERCE</b>	Os dados são armazenados na própria plataforma de vendas, ou seja, o armazenamento destes dados acontece em uma plataforma terceirizada.
<b>ADVOGADA</b>	Em plataforma terceirizada.
<b>RESPONSÁVEL T.I.</b>	Nosso banco de dados coletados encontra-se em uma ferramenta externa (nuvem), ou seja, em uma plataforma terceirizada que é a própria ferramenta do e-commerce, possuímos licenças de subscrição informando que o tratamento destes dados é de nossa responsabilidade.

**Análise das respostas:** Ao questionar sobre onde os dados do e-commerce são armazenados, as três respostas indicam que empresa utiliza uma plataforma terceirizada, sendo a própria plataforma de vendas, para o armazenamento dos dados, onde possuem licença e subscrição destes dados informando que estes são de responsabilidade da empresa.

**Questão 4: Se houver compartilhamento de dados dos titulares com terceiros, é relevante informá-los apontando os parceiros e a finalidade. A empresa possui um controle quanto ao acesso e compartilhamento dos dados de seus consumidores?**

QUESTÃO 4	RESPOSTA
<b>DIRETORA E-COMMERCE</b>	Diante do volume de informações pessoais de usuários, sejam eles clientes ou fornecedores, faz-se necessários ter controle dessas informações e para qual finalidade essas serão compartilhadas quando necessário, diante da obtenção do consentimento do usuário, e essas informações de controle podem ser acessadas em nossa plataforma de vendas na área de Política de Privacidade, para conhecimento e esclarecimento de eventuais dúvidas.
<b>ADVOGADA</b>	Sim, possuímos um controle de acesso e compartilhamento de dados de nossos usuários, o qual está explícito em nossa política de privacidade na plataforma de vendas, que pode ser acessada a qualquer momento para conhecimento.
<b>RESPONSÁVEL T.I.</b>	Sim, possuímos um controle do compartilhamento de dados e qual finalidade esse dado foi compartilhado, além de um controle rigoroso de acesso por usuário, com indicação do momento exato do login, duração, e quais dados que foram objeto de tratamento, tudo com base nos registros de conexão e de acesso a aplicações.

**Análise das respostas:** A empresa trabalha com vários parceiros e prestadores de serviço, e, se faz necessário, em algum momento o compartilhamento de dados pessoais, porém, em análise das respostas e política de privacidade disponível na plataforma de vendas, a empresa possui cuidado e controle diante do recebimento e compartilhamento desses dados, onde a empresa sempre solicitará o consentimento do usuário antes de compartilhar qualquer dado pessoal com terceiros para finalidades específicas.

A empresa também conta com uma ferramenta que criptografa e anonimiza os dados coletados, através de um ambiente seguro com acesso controlado por senhas, com a utilização de acessos registrados e capaz de individualizar e responsável pelo tratamento dos dados em decorrência da utilização da plataforma, com indicação de momento exato, duração, identificação do operador através de seus registros de conexão e de acesso a aplicações.

**Questão 5: A empresa encontrou alguma dificuldade para colocar em prática as exigências previstas na legislação?**

QUESTÃO 5	RESPOSTA
DIRETORA E-COMMERCE	Sim, pois nem todos os fornecedores contratados atendiam as demandas da LGPD, além de adequação em processos internos e conscientização de todo o grupo.
ADVOGADA	Sim, reestruturação interna e investimentos significativos em proteção de dados, além da conscientização por parte dos sócios, a respeito da importância de atuar em conformidade com a legislação.
RESPONSÁVEL T.I.	Sim, principalmente a nível da efetividade de investimento.

**Análise das respostas:** Os entrevistados afirmaram que a empresa encontrou e ainda encontra dificuldades para atuar em conformidade com a legislação, não pela legislação em si, mas por demandar investimentos financeiros. E o maior desafio reside na disseminação das informações e na conscientização dos sócios quanto a importância deste investimento à empresa, visto que o descumprimento da legislação poderá resultar em punições graves.

**Questão 6: Para estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção dos Dados, a empresa possui um programa de *compliance* que atua de forma preventiva e possui o objetivo de garantir a observância da Lei?**

QUESTÃO 6	RESPOSTA
DIRETORA E-COMMERCE	Não, a empresa não possui um programa de <i>compliance</i> , porém possui entendimento de quão importante a sua aplicabilidade para agir em conformidade com a legislação.
ADVOGADA	Sim, o programa está em desenvolvimento, porém não possui uma data de início de implantação.
RESPONSÁVEL T.I.	Não, a empresa não possui um programa de <i>compliance</i> , porém entendemos que deveria existir.

**Análise dos dados:** A empresa entende e tem consciência que um programa de *compliance* se faz necessário para o cumprimento da legislação em todos os âmbitos,

porém hoje não existe na prática esse programa, no entanto, o mesmo encontra-se em fase de desenvolvimento no departamento jurídico, sem previsão de uma data para sua implantação.

**Questão 7: Para cumprimento das exigências previstas pela legislação, existe algum profissional interno responsável por atender essa demanda?**

QUESTÃO 7	RESPOSTA
DIRETORA E-COMMERCE	Sim, temos um departamento jurídico onde encontra-se nossa DPO, que organiza e desenvolve as demandas relacionadas ao assunto.
ADVOGADA	A empresa possui uma DPO <sup>7</sup> , que orienta os demais setores através do apoio de seus gerentes.
RESPONSÁVEL T.I.	Sim, apenas o DPO.

**Análise das respostas:** A empresa conta com um departamento jurídico, onde encontra-se a DPO, responsável pelas atualizações e cumprimento da legislação orientando os gerentes dos demais setores para conscientização e disseminação das informações e adequações necessárias.

**Questão 8: A empresa demandou novos investimentos na adequação da segurança da informação para amparar as novas exigências de privacidade dos dados no âmbito da LGPD?**

QUESTÃO 8	RESPOSTA
DIRETORA E-COMMERCE	Sim, para devida adequação faz-se necessário o investimento em infraestrutura e segurança, porém inicialmente este investimento não foi totalmente aprovado, por se tratar de um custo alto inicial.
ADVOGADA	Sim, investimentos financeiros e investimentos com novos planejamentos.
RESPONSÁVEL T.I.	Sim, porém sem deferimento por parte dos responsáveis (sócios).

**Análise das respostas:** Sim, para cumprimento da legislação a empresa demandou de investimento financeiro, para adequação principalmente as medidas de segurança,

<sup>7</sup> DPO: *Data Protection Officer*, é a pessoa encarregada pelo tratamento de dados pessoais e possui a função de atuar como canal de comunicação entre instituição, titulares de dados e Autoridade Nacional de Proteção de dados. De acordo com o art. 41, § 2º da Lei Geral de Proteção de dados, as atividades do encarregado consistem em : I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências; II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências; III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

porém por se tratar de um custo alto, houve resistência dos sócios, não havendo aprovação de todo investimento inicial que havia sido proposto.

**Questão 9: Existe a preocupação por parte da empresa em coletar apenas os dados necessários e tratá-los adequadamente, assim como também seu descarte quando não mais necessários ou quando solicitado pelo usuário?**

QUESTÃO 9	RESPOSTA
<b>DIRETORA E-COMMERCE</b>	Sim, temos muita atenção na coleta e descarte dos dados de nossos clientes, esse processo é essencial dentro da LGPD. O armazenamento está em uma plataforma que atende aos requisitos e o descarte ocorre em todos os acessos, conforme solicitação do cliente.
<b>ADVOGADA</b>	Sim, a empresa preocupa-se e mantém o comprometimento de coletar somente os dados necessários dos usuários para concretização do negócio.
<b>RESPONSÁVEL T.I.</b>	Sim, a empresa possui controle e compromisso em coletar somente os dados necessários, como dados informados pelos usuários, informações automáticas, como aquelas coletadas através de cookies de navegação, quando o usuário acessa a plataforma do <i>e-commerce</i> .

**Análise das respostas:** o processo de coleta de dados tem sido uma das principais preocupações da empresa, recebendo um tratamento primordial e atenção por parte dos envolvidos, a empresa busca coletar apenas dados necessários ao negócio os quais são de fornecimento de seus próprios usuários, que concordam em divulgar seus dados.

Na política de privacidade, a empresa expressa quais os dados que são coletados, como aqueles que são informados por seus usuários através de seus cadastros, bem como aquelas informações automáticas, como *cookies* e identificadores únicos coletados através de informações quando o navegador o dispositivo do cliente acessa a plataforma do *e-commerce*.

**Questão 10: Foram realizadas campanhas e/ou treinamentos para conscientizar os colaboradores quanto aos conceitos e as diretrizes que devem ser observados nas atividades de tratamento de dados?**

QUESTÃO 10	RESPOSTA
<b>DIRETORA E-COMMERCE</b>	Sim, as informações são encontradas no banco de dados da empresa, mas não contamos com um treinamento específico para colaboradores.
<b>ADVOGADA</b>	Sim, compartilhamos a informações internas para que todos possam contribuir para a evolução e construção do projeto.
<b>RESPONSÁVEL T.I.</b>	Sim, há um sistema interno onde todos os colaboradores podem acessar as normas da empresa.

**Análise das respostas:** Existe a política de treinamento para conscientização dos colaboradores, porém percebe-se que este treinamento não está sendo realizado de forma efetiva, as informações são transmitidas através de e-mails e plataforma que a empresa possui, mas tem-se a necessidade de realizar esses treinamentos de maneira mais prática e assertiva.

Necessita-se de comprometimento dos gerentes de setores em apresentar e colocar em prática os procedimentos que foram e devem ser mudados. Capacitação e educação de todos sobre o assunto e análise dos desafios que podem ser encontrados ao longo da adequação desse processo, onde, por meio de uma preparação detalhada e consciente, será capaz de prever riscos e criar planos de ação, com o desenvolvimento de métodos mais eficientes para poder atuar em conformidade com a legislação.

**Questão 11: Como a LGPD tem impactado as relações de consumo e as estratégias de marketing da empresa?**

QUESTÃO 11	RESPOSTA
<b>DIRETORA E-COMMERCE</b>	É preciso ter atenção em cada detalhe, principalmente no e-commerce onde são encontrados dados de muitos clientes e necessitam de tratativas conforme os pedidos e atualizações, a empresa tem adotado comportamento cauteloso na abordagem dos clientes através de mídias sociais.
<b>ADVOGADA</b>	Antes da Lei Geral de Proteção de Dados, a divulgação era feita de forma ampla, após a LGPD, as campanhas são feitas para públicos selecionados e que autorizaram o envio das informações.
<b>RESPONSÁVEL T.I.</b>	A LGPD tem impactado diretamente o envio de informações aos usuários.

**Análise das respostas:** o marketing digital foi uma das principais áreas impactadas com a chegada da Lei Geral de Proteção de Dados, isso porque as normas estabelecem critérios rigorosos sobre o tratamento de dados, visando garantir mais transparência e segurança com as informações dos titulares, por isso a empresa tem adotado um tratamento cauteloso na abordagem de seus clientes, onde toda ação realizada através das mídias está baseada no consentimento do usuário, direcionando suas campanhas ao público que realmente aceita o seu recebimento.

**Questão 12: O operador responsável pelo tratamento de dados possui conhecimento das penalidades previstas caso descumpra as diretrizes**

propostas pela Lei Geral de Proteção de Dados? Caso sim, resumidamente, a quais penalidades a empresa estará sujeita em caso de descumprimento?

QUESTÃO 12	RESPOSTA
<b>DIRETORA E-COMMERCE</b>	Em partes sim, recebemos informações do jurídico, bem como, todo o material que pode ser encontrado nas plataformas de pesquisas.
<b>ADVOGADA</b>	Sim, acesso a todas as penalidades existentes na legislação. Entre elas podemos citar: advertência; multa simples, de até 2% do faturamento da empresa, limitada no total a R\$ 50.000.000,00, publicização da infração; bloqueio de dados pessoais, entre outras penalidades previstas.
<b>RESPONSÁVEL T.I.</b>	Sim, o operador possui conhecimento sobre as penalidades previstas na legislação o qual possui orientação de nosso departamento jurídico

**Análise das respostas:** Podemos verificar que o operador recebeu orientações do departamento jurídico de como deve operar através do tratamento de dados pessoais, atividade que envolve desde a coleta, armazenamento e descarte, garantindo que este processo seja realizado em conformidade com a LGPD, bem como também a conscientização das sanções previstas aplicadas diante pelo descumprimento da legislação.

#### Quadro 1 – Relação dos objetivos x questões atendidas

Objetivo Geral	Questões
Identificar e analisar os impactos e as alterações que a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados ocasionou na empresa que opera na plataforma de <i>e-commerce</i> , considerando as modificações e adequações internas bem como apresentar as formas de “ <i>compliance</i> ” para que a organização se adeque à legislação de proteção de dados.	Fundamentação teórica
Objetivos Específicos	Questões
Conceituar a Lei Geral da Proteção de Dados (LGPD), suas diretrizes e finalidade	Fundamentação teórica
Conceituar “ <i>compliance</i> ” e sua finalidade na conduta da empresa	Fundamentação teórica e questões: 1, 2, 6 e 7
Identificar estratégias de segurança aplicadas pela empresa diante das informações coletadas através do meio eletrônico	3, 4, 5, 8, 9, 10, 11 e 12
Descrever as penalidades previstas pelo não cumprimento da LGPD	Fundamentação teórica

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa objetivou contextualizar a Lei Geral de Proteção de Dados e o *compliance*, além de identificar e analisar os impactos que a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados ocasionou em uma empresa que opera em uma

plataforma de *e-commerce*, localizada na cidade de Igrejinha/RS, uma vez que o mercado e o ambiente virtual estão cada vez mais exigentes e competitivos faz-se necessário estar em conformidade com a legislação para garantir confiabilidade e progresso no mundo dos negócios.

Com base no exposto, verifica-se que a Lei Geral de Proteção de Dados trouxe mudanças significativas e essenciais às empresas que trabalham com tratamento de dados pessoais, tal adequação inclui adotar medidas capazes de garantir a segurança dos dados pessoais dos usuários, a eliminação desses dados quando não houver hipótese que autorize o tratamento, cumprimento dos direitos dos titulares dos dados, fornecer informações claras e precisas sobre o tratamento realizado na empresa, entre outras adequações aos requisitos legais.

Muito embora ainda se mostre desafiadora para a maioria das empresas, uma vez que impõe a todas, seja pequena, média ou de grande porte, que exerçam a atividade de coleta de dados, exigindo a adequação aos procedimentos e princípios estabelecidos pela LGPD, garantindo segurança e respeito a todos os indivíduos que consentem o uso de seus dados pessoais para terem acesso a determinado produto ou serviço.

Dessa forma, empresas que atuam no mercado digital e conseqüentemente realizam atividades de tratamento de dados obrigatoriamente necessitam se adequar ao cumprimento da - não mais tão nova - lei, adotando medidas de identificação e prevenção de riscos, evitando o vazamento de dados, coleta de somente dados necessários para a concretização do negócio, além da obtenção do consentimento do usuário para o tratamento dos dados coletados.

E para estar em *compliance*, uma das principais barreiras encontradas é o alto custo, adotar práticas de conformidade exige investimento em treinamentos e qualificação pessoal, processos e tecnologia, o que muitas vezes se torna oneroso às empresas. Ademais, o não cumprimentos dessas obrigações e regulamentações pode gerar custos adicionais, como multas e penalidades em caso de descumprimento, além é claro da publicização desses casos, resultando em prejuízos ainda maiores.

Ocorre que na maioria das vezes, como se pode verificar no decorrer da entrevista, entre as dificuldades encontradas, destacam-se: a falta de conhecimento; conscientização; compreensão, especialmente dos gestores e diretores da empresa, de como estar em *compliance*, e a forma de implementá-lo de maneira eficiente e assertiva dentro da organização.

Ao longo do trabalho, buscou-se analisar as dificuldades encontradas pela empresa em sua atividade de comércio virtual, e pode-se perceber que são muitas as barreiras enfrentadas para atuar em conformidade com a legislação, desde conscientização das pessoas que operam diretamente na plataforma, quanto a conscientização de diretores e o quanto é importante o investimento em conhecimento e infraestrutura para garantir toda segurança necessária na coleta e tratamento de dados.

Outra importante dificuldade, identificada ao longo da entrevista, além do envolvimento dos gestores, trata-se do conhecimento e comprometimento dos funcionários para o cumprimento das normas e regulações, e que estejam comprometidos a seguir as regras estabelecidas, tanto pela legislação quanto o regimento interno.

Contudo, pode-se perceber que o método mais eficaz para que a empresa esteja em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, é a implantação de um programa de *compliance*, que atue de forma preventiva e possua o objetivo de garantir a observância ao cumprimento da legislação, com comprometimento principalmente das lideranças, para que todos os demais níveis também se sintam comprometidos.

Além da instituição de um programa de *compliance*, prever a realização de uma avaliação constante dos riscos decorrentes da atividade, permitir o aprimoramento dos demais serviços, devendo ainda, serem elaborados códigos de ética e conduta, com revisão periódica, responsáveis por nortear todo o tratamento de dados realizados pelos funcionários da organização, com uma comunicação mais clara e assertiva, com pessoas treinadas e dispostas a disseminar a informação, com canais de comunicação mais transparentes sobre as técnicas e práticas de *compliance*, praticadas dentro da organização.

Então, pode-se concluir, no decorrer deste estudo, que muito mais do que almejar o lucro em uma empresa, deve-se buscar investir em um programa de *compliance*, um desafio a ser superado com planejamento e envolvimento de todos. E principalmente, ao voltar os olhos para um ambiente de *e-commerce*, é imprescindível que haja compreensão do impacto da aplicabilidade das mais diversas legislações e sua conformidade como sendo atos diretamente relacionados com a sobrevivência, longevidade e sucesso do negócio.

## REFERÊNCIAS

BAGGIO, Andreza Cristina. **E-commerce: o avanço tecnológico e as relações consumidor-fornecedor**. 1 ed. Paraná: Inter Saberes, 2022.

BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de dados pessoais: a função e os limites do consentimento**. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

BRASIL, **Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018. Lei geral de dados pessoais (LGPD)**. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)>. Acesso em: 24 jul. 2023.

BRASILEIRO, Ada Magaly Matias. **Como produzir textos acadêmicos e científicos**. São Paulo: Contexto, 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de vendas: uma abordagem introdutória**. 3. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

DONDA, Daniel. **Guia prático de implementação da LGPD: conheça estratégias e soluções para adequar sua empresa em conformidade com a Lei**. São Paulo: Labrador, 2020.

FERREIRA, Isabella de Andrade Corrêa. **A Lei Geral de Proteção dos Dados e suas repercussões no e-commerce de empresa privada**. *Novos Horizontes Revista Acadêmica do Instituto de Ciências Jurídicas*. V. 9, nº 1, 2022. Disponível em: <<http://revistas.unifan.edu.br/index.php/RevistaCJ/article/view/923>>. Acesso em 22 set. 2023.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **A evolução do comércio: O comércio eletrônico e suas novas tecnologias**. *Revista Internacional Consister de Direito*, nº VIII, 1º semestre de 2019. Disponível em: <<https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/212/404>>. Acesso em: 28 jul. 2023.

FRAZÃO, Ana. **Programas de compliance e critérios de responsabilização de pessoas jurídicas por ilícitos administrativos**. In: ROSSETTI, Maristela Abla; PITTA, André Grunspun. (Coord.). *Governança corporativa: avanços e retrocessos*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2017.

FRAZÃO, Ana; TEPEDINO, Gustavo; OLIVA, Milena Donato. (Coords.). **Lei Geral de Proteção de Dados e suas repercussões no direito brasileiro**. 2 ed. São Paulo. Thomson Reuters Brasil, 2020.

GARCEZ, Pedro Rodrigues. **Direito digital no e-commerce: o consumidor brasileiro e a nova lei geral de proteção de dados**. 61 f. Trabalho de conclusão de curso (graduação em direito) – Universidade Evangélica de Goiás, Anápolis, 2020. Disponível em: <<http://repositorio.aee.edu.br/handle/aee/16827>> Acesso em: 29 jul. 2023.

GERRING, John. **Pesquisa de estudo de caso: princípios e práticas**. Tradução de Caesar Souza. Petrópolis, RJ: Vozes; 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6 ed. 3 reimp. São Paulo: Atlas, 2019.

GIOVANINI, Wagner. **Compliance: a excelência na prática**. 2 ed. São Paulo, 2019.

GUERRA, Elaine. CARLOTO, Selma. **Manual prático de adequação à LGPD: com enfoque nas relações de trabalho**. 1 ed. São Paulo. Ltr, 2021.

HACKEROTT, Nadia Andreotti Tuchumantel. (Coord.). **Aspectos Jurídicos do e-commerce**. 2 ed. Rev. atual e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

LEÃO, Lourdes Meireles. **Metodologia do estudo e pesquisa: facilitando a vida dos estudantes, professores e pesquisadores**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2019.

MACIEL, Rafael Fernandes. **Manual prático sobre a lei geral de proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709/18)**. Goiânia: RM Digital Education, 2019.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7 ed. 2 reimp. São Paulo: Atlas, 2017.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8 ed. [3 reimp.] São Paulo: Atlas, 2019.

NOGUEIRA, Michele. **História do comércio**. 29 de julho de 2015. Disponível em: <<https://www.estudopratico.com.br/historia-do-comercio/>>. Acesso em: 29 jul. 2023.

PONTES, Mayanne; FIGUÊIREDO NETO, Pedro Camilo de. (Orgs.). **Lei geral de proteção de dados: novos paradigmas do direito no Brasil**. Salvador: Mente Aberta, 2020. Edição Kindle.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico (recurso eletrônico): métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUINTANILHA, Ariana Miranda. **A LGPD como um pilar do compliance**. Revista Consultor Jurídico. 17 de maio de 2022. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2022-mai-17/ariana-quintanilha-lgpd-pilar-compliance#:~:text=A%20rela%C3%A7%C3%A3o%20entre%20o%20compliance,e%20finalidade%20daquele%20determinado%20tratamento.>> Acesso em: 29 jul. 2023.

RANGEL, Aline Roberta Veloso. *et al.* **Compliance e relações de consumo (recurso eletrônico)**. Indaiatuba, SP. Editora Foco, 2022.

SEBRAE. **Informe de mercado: e-commerce**. 2017. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PA/Sebrae%20de%20A%20a%20Z/Ebook-Ecommerce.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2023.

SILVEIRA SOBRINHO, Nayara. **A proteção de dados pessoais no e-commerce: análise da aplicação da LGPD diante da vulnerabilidade do consumidor**. 52 f.

Trabalho de conclusão de curso (graduação em direito) – Centro Universitário UNIFACIG. Manhuaçu, 2019. Disponível em: <<https://www.pensaracademico.unifacig.edu.br/index.php/repositoriootcc/article/view/1745/1358>>. Acesso em: 28 jul. 2023.

TRINDADE, Larissa Freitas da Silva. **Impactos da Lei Geral de Proteção de Dados nas relações de e-commerce**. Trabalho de conclusão de graduação. Pantheon Repositório Institucional da UFRJ. Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <<https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/18672>>. Acesso em: 23 set. 2023.

VILELA, Gabriel. LGPD: **Um estudo sobre as principais responsabilidades e penalidades previstas na Lei**. 49 f. Trabalho de conclusão de curso. (Graduação em engenharia de computação). Escola de Ciências Exatas e da Computação, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/1580>>. Acesso em: 30 jul. 2023.

WILLRICH, Adolfo Chávez. **Comércio eletrônico e a regulamentação da lei geral de proteção da dados pessoais**. 67 f. Trabalho de conclusão de curso. (Graduação em direito) – Universidade do Sul de Santa Catarina. Florianópolis, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/7329>>. Acesso em: 30 jul. 2023.